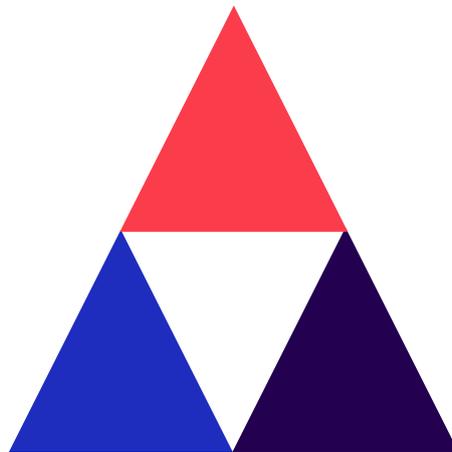




► Les conséquences de la numérisation dans le secteur financier

Réunion technique sur les conséquences de la numérisation dans le secteur financier ¹
(Genève, 24-28 janvier 2022)

Note sur les travaux



Département des politiques sectorielles
Genève, 2022

¹ Conformément aux procédures établies, la présente note sera soumise pour examen au Conseil d'administration du BIT à sa 346 session (octobre-novembre 2022).

▶ Table des matières

	Page
I. Introduction	5
II. Discussion générale.....	7
III. Examen du projet de points pour discussion	11
IV. Examen du projet de conclusions	25
V. Adoption des conclusions.....	32
VI. Clôture de la réunion.....	33

► I. Introduction

1. La Réunion technique sur les conséquences de la numérisation dans le secteur financier s'est tenue du 24 au 28 janvier 2022. À sa 335^e session (mars 2019), le Conseil d'administration du Bureau international du Travail (BIT) avait décidé de convoquer cette réunion, laquelle s'est tenue sous un format mixte – présentiel et virtuel –, en raison des restrictions de voyage imposées par la pandémie de COVID-19. L'objet de la réunion était d'examiner les défis et les possibilités liés aux conséquences de la numérisation sur l'avenir du travail dans le secteur financier, en accordant une attention particulière aux tendances mondiales et aux politiques, stratégies et bonnes pratiques visant à faire progresser le travail décent dans le secteur.
2. Le président de la réunion était M. Abdulla Murad Al-Mullahi, sous-directeur général, Direction générale de la planification, ministère du Travail (Oman). Le vice-président gouvernemental était M. Juan Francisco Pozo Mejía (Équateur); le vice-président employeur, M. Giancarlo Ferrara; et la vice-présidente travailleuse, M^{me} Rita Berlofa. La secrétaire générale de la réunion était M^{me} Alette van Leur, directrice du Département des politiques sectorielles (SECTOR); le secrétaire général adjoint était M. Shinichi Akiyama, directeur adjoint de SECTOR; et la secrétaire exécutive était M^{me} Margherita Licata, assistée de M. Oliver Liang, chef de l'Unité des services publics et privés, et de M. Taher Mohammad, coordinateur des services du secrétariat.
3. La réunion a rassemblé 106 participants, dont 40 représentants et conseillers gouvernementaux, ainsi que 13 représentants et conseillers des employeurs et 18 représentants et conseillers des travailleurs, auxquels il convient d'ajouter 2 observateurs d'organisations intergouvernementales et des organisations internationales non gouvernementales invitées.
4. Le président souhaite la bienvenue aux participants à la réunion, qui offre l'occasion d'examiner la question essentielle de la numérisation et de ses conséquences sur le secteur financier. Il met en évidence le rôle majeur joué par le secteur financier non seulement en termes de création d'emplois, mais aussi de développement économique national et d'inclusion financière tant des hommes que des femmes. L'intensification du processus de numérisation est en train de transformer les modalités de prestation des services financiers ainsi que l'emploi dans le secteur. La situation dans le secteur est de plus en plus complexe, avec l'apparition d'entreprises technologiques et des technologies financières FinTech et AssurTech. Ces transformations modifient inévitablement la vie professionnelle des travailleurs et les modèles commerciaux de nombreuses entreprises, ainsi que l'organisation du travail et les conditions de travail dans le secteur. La numérisation dans le secteur encourage l'inclusion financière, en particulier dans les pays en développement, en contribuant au développement des entreprises, en allant au-devant des communautés qui sont exclues du système bancaire et en favorisant l'autonomisation des femmes. La pandémie de COVID-19 a mis en évidence le rôle clé que peut jouer le secteur financier dans la reprise en soutenant l'accès des particuliers et des entreprises au crédit et en les aidant à faire face aux incertitudes économiques. La pandémie a également accru la demande de services financiers numérisés, ce qui peut avoir des effets à long terme sur la manière dont ces services sont fournis. Le secteur financier a été à l'avant-garde des changements dans les modalités de travail, dont tout le monde a ressenti les effets, avec un recours accru au travail à distance et aux formules de travail flexibles. Il est important de s'intéresser en priorité aux conséquences de ces changements sur le développement des compétences, les conditions de travail ainsi que la sécurité et la santé au travail (SST), eu égard notamment aux risques psychosociaux et à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, compte tenu de l'essor du numérique dans le monde du travail. Avec le recours accru à la numérisation dans le secteur, l'attention est aussi portée sur

l'environnement réglementaire et d'autres mesures visant à traiter les effets indésirables de la numérisation sur la main-d'œuvre, en particulier sur les questions relatives à la vie privée des travailleurs et à la protection des données. L'orateur invite les mandants tripartites à mettre à profit leurs connaissances et leur expérience pour réfléchir aux divers problèmes, en vue de définir les principaux domaines dans lesquels tous les mandants pourraient unir leurs efforts pour renforcer leur action dans le cadre d'un dialogue social solide et constructif et parvenir ainsi à des solutions qui soient appuyées par l'ensemble des partenaires.

5. La secrétaire générale de la réunion salue tous les participants, en particulier ceux qui prennent part à leur première réunion à l'OIT, y compris des représentants des ministères des finances et d'organisations chargées des questions financières. Suite à un débat sur les défis et les possibilités liés aux conséquences de la progression rapide de la numérisation dans le secteur financier et sur la manière dont elle modifie le monde du travail, les participants devraient adopter des conclusions et des recommandations qui orienteront le secteur dans les années à venir. Le secteur financier est en quelque sorte le lubrifiant des moteurs des économies partout dans le monde en cela qu'il donne accès au financement, ce qui est vital pour le développement de l'entrepreneuriat et la création d'emplois – en particulier pour les jeunes dans les pays émergents et les pays en développement –, et qu'il permet aussi aux entreprises d'investir dans la durabilité et l'innovation. Grâce à la numérisation, des millions de personnes et d'entreprises dans les zones rurales et reculées ont accès aux produits financiers. Les femmes bénéficient en particulier d'un accès aux marchés financiers et au crédit, ce qui favorise leur autonomisation économique et sociale. Or le rythme rapide de la numérisation pose aussi problème en termes de transformation et de suppression d'emplois, les changements de profession pouvant entraîner des déficits de travail décent. Il conviendra d'examiner les problématiques liées aux conditions de travail décentes, au développement des compétences, à la protection des données et au financement, afin de faire en sorte que le secteur puisse continuer à apporter sa contribution à une croissance durable au niveau national. La réunion offre la possibilité d'examiner le secteur financier dans l'optique de l'Agenda du travail décent de l'OIT et des normes internationales du travail, une nécessité encore plus pressante à l'heure où le monde continue de lutter contre la pandémie de COVID-19. La pandémie a encore accéléré la numérisation des processus de travail, le recours au travail à distance et l'automatisation, autant d'aspects qui méritent d'être examinés pour garantir le travail décent et durable dans le secteur.
6. La secrétaire exécutive présente le document d'information établi pour la réunion (TMDFS/2022), qui analyse la structure et la portée du secteur financier ainsi que sa contribution à l'économie. Le document examine les mégatendances dans un secteur financier numérisé dans le contexte de la mondialisation, de l'évolution démographique et de la durabilité environnementale, et notamment les progrès technologiques, les synergies avec d'autres secteurs axés sur la technologie, et la manière dont la numérisation des services financiers contribue à l'inclusion financière et au développement des entreprises. Le document d'information s'intéresse en particulier aux défis et aux possibilités en matière de travail décent dans le contexte de la numérisation dans le secteur financier, examinant les tendances de l'emploi et l'importance vitale des compétences et de l'apprentissage tout au long de la vie dans le contexte de la numérisation, ainsi que la protection sociale, l'évolution de l'organisation du travail, les questions de SST, et la violence et le harcèlement au travail. Il accorde une large place à la situation au regard des principes et droits fondamentaux au travail, et montre que le dialogue social est important pour veiller à ce que les effets des changements axés sur la technologie soient mieux gérés et pour améliorer la situation en ce qui concerne des aspects aussi fondamentaux que l'égalité hommes-femmes et la non-discrimination. Enfin, le document souligne les questions de réglementation applicable à un secteur des services financiers numérisé, en s'attachant tout particulièrement à la

protection et à la surveillance des données ainsi qu'au rôle que jouent les technologies dans la promotion d'une conduite responsable des entreprises.

► II. Discussion générale

7. Le vice-président employeur se félicite de cette possibilité d'échange tripartite offerte dans le contexte de la transformation numérique à grande échelle dans le secteur financier, où les nouvelles technologies sont en train de révolutionner le mode de fonctionnement des sociétés de services financiers. La numérisation, les innovations entraînant de graves perturbations ainsi que les nouvelles technologies transforment actuellement les modèles et processus économiques traditionnels en créant de nouveaux entrants, en modifiant la façon dont sont fournis les services et en imposant une évolution des emplois et des compétences dans les services financiers. En conséquence, les banques et autres sociétés financières doivent adapter leurs modèles commerciaux pour modifier la façon dont elles interagissent avec la clientèle et gèrent leurs opérations intermédiaires et leurs services d'appui pour rester compétitives et préparer l'avenir. Bien que le processus de numérisation ait débuté il y a déjà plusieurs décennies, son impact et son rythme de progression et d'évolution atteignent aujourd'hui des niveaux sans précédent. Il est donc tout à fait opportun que les mandants tripartites de l'OIT fassent le bilan de la situation dans le cadre du dialogue social et du tripartisme, qui sont essentiels à l'accomplissement du mandat de l'Organisation. Il convient de promouvoir une compréhension commune de la numérisation et de déterminer comment les décideurs peuvent créer un environnement favorable à l'innovation, afin d'en saisir les avantages considérables, y compris en termes de possibilités d'emploi, grâce à l'adoption d'une approche souple et dynamique.
8. Le secteur joue un rôle clé dans les sociétés modernes en promouvant la croissance économique et des conditions macroéconomiques favorables à l'emploi, grâce à la fourniture de services financiers, à la préservation de la stabilité financière et à la promotion des investissements étrangers directs. La finance numérique offre aussi la possibilité de développer un système bancaire plus performant et de meilleurs produits et services financiers pour les consommateurs, ainsi que de nouveaux moyens d'orienter le financement vers les entreprises, en particulier les petites et moyennes entreprises (PME), améliorant ainsi leur inclusion financière. Le financement numérique peut soutenir la reprise économique au sortir de la pandémie de COVID-19 et permettre aussi une évolution structurelle et une transition vers une économie à faible émission de carbone. En outre, le secteur joue un rôle important dans la réduction de la pauvreté et la lutte contre les inégalités en étendant l'accès aux services bancaires et financiers aux groupes pauvres et vulnérables, en facilitant la gestion des risques financiers et en orientant les capitaux vers l'investissement et la croissance de la productivité avec, pour corollaire, un accroissement du revenu par habitant. En tant que détenteurs d'un compte bancaire, les particuliers ont accès aux services bancaires et financiers, comme le crédit et l'assurance, ce qui peut leur permettre de démarrer ou de développer leur entreprise, d'investir dans l'éducation et la santé et de mieux gérer et davantage diversifier les risques pour absorber les chocs économiques, autant de facteurs qui peuvent contribuer à améliorer leur niveau de vie. L'importance du secteur financier est illustrée par la reconnaissance, dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030, de son rôle de catalyseur pour 7 des 17 objectifs de développement durable (ODD).
9. Tout en étant conscient des difficultés inhérentes au format virtuel de la réunion, le groupe des employeurs espère parvenir à un consensus en permettant aux participants de toutes les régions du monde de prendre part aux débats, en respectant autant que possible les horaires de travail convenus et en se mettant d'accord sur des conclusions qui soient concises et précises et qui

reflètent les points de consensus qui seront ressortis de la discussion générale. Les aspects de la discussion faisant l'objet d'un désaccord manifeste ne devront pas figurer dans les conclusions. Des conclusions ciblées et succinctes permettront de fournir des orientations pragmatiques susceptibles d'être mises en œuvre au niveau national.

- 10.** La vice-présidente travailleuse souligne les changements en profondeur survenus dans le secteur, dont l'importance fondamentale pour la société dans son ensemble a été mise en évidence par la pandémie de COVID-19, qui a aussi clairement montré que les travailleurs du secteur devaient être reconnus comme travailleurs essentiels, car ils ont continué de servir les intérêts de toutes les catégories de travailleurs, des familles, des citoyens et des entreprises, en dépit d'une lourde charge de travail et au péril de leur propre vie, pour satisfaire les besoins financiers de la société. Ils sont essentiels car, pendant les douze années de restructuration permanente qui ont suivi la crise financière de 2008 – marquées notamment par une transformation radicale de leur travail et des pertes d'emplois –, ils ont su maintenir un niveau élevé de compétences professionnelles et montrer qu'ils se souciaient de toutes les catégories de personnes faisant appel à leurs services.
- 11.** Si la numérisation permet de réduire les coûts, le secteur financier n'en est pas moins tenu de continuer à remplir sa fonction sociale. Il convient d'établir des critères relatifs à la réversion sociale des bénéfices des entreprises et à la durabilité qui tiennent compte de la responsabilité sociale, de la justice sociale et des considérations environnementales. Des mécanismes sont nécessaires pour garantir l'inclusion financière et les compétences numériques en tant que droits des citoyens, de sorte que la numérisation n'exclue pas les segments les plus vulnérables de la société ni les personnes qui ont le plus de difficultés à accéder aux services financiers numériques. Des mesures doivent être prises au niveau national pour définir et mettre au point des instruments financiers publics qui améliorent l'accès aux services financiers, en assurant notamment une proximité de ces services au plus près de la population et en garantissant un capital humain suffisant pour une prestation efficace. Les processus de concentration et de restructuration accélérés par la transformation numérique devraient faire l'objet d'accords conclus dans le cadre de la négociation collective, de manière à garantir qu'ils ne résultent pas de mesures unilatérales traumatisantes entraînant des destructions d'emplois et une aggravation des conditions de travail. Les États Membres devraient promouvoir un contrat social pour veiller à ce que les emplois soient remplacés sur la base d'un contrat intergénérationnel tenant compte de l'égalité de genre, de manière à garantir l'accès de nouveaux professionnels au secteur.
- 12.** L'évolution de l'organisation du travail découlant de la numérisation dans le secteur devrait être régie par des règles convenues avec les représentants des travailleurs dans le cadre d'accords conclus au niveau sectoriel et au sein des entreprises. Il conviendra de mettre en place des structures de dialogue innovantes pour faire face aux changements dans l'organisation du travail, par le biais de protocoles en faveur d'une transition numérique équitable. Dans ce contexte, les aspects importants de la nouvelle réalité du travail dans le secteur devant faire l'objet de négociations et d'une réglementation sont notamment le travail à distance, le télétravail et les droits numériques – comme la reconnaissance du droit à la déconnexion –, l'objectif étant de préserver la santé des travailleurs et de respecter la limitation du temps de travail, conformément aux normes de l'OIT. Le droit à un juste équilibre entre vie professionnelle et vie privée est une responsabilité qui incombe à toutes les parties concernées, et il doit tenir compte des responsabilités familiales. Il importe aussi de garantir le droit à la vie privée dans l'utilisation des outils numériques sur le lieu de travail (y compris en lien avec la vidéosurveillance, les enregistrements sonores et les dispositifs de géolocalisation) ainsi que la confidentialité des données personnelles des travailleurs. La formation devrait être axée à la fois sur les compétences numériques et sur les aptitudes requises pour garantir la qualité du service à la clientèle. En particulier, le travail à distance devrait être volontaire et couvert par la négociation collective. Les protocoles portant sur l'utilisation des outils

numériques adoptés par les entreprises devraient faire l'objet de négociations pour veiller à ce que les droits des travailleurs soient garantis. Les données doivent être au service de la population, et non l'inverse. À cet effet, il est essentiel de s'assurer que les travailleurs et leurs représentants ont connaissance des données qui sont utilisées par les parties, de leur finalité et de la logique qui sous-tend les algorithmes. Aucune décision concernant les travailleurs ne saurait être prise unilatéralement ni sur la seule base d'algorithmes.

- 13.** L'évolution des profils professionnels résultant de la numérisation dans le secteur financier, que ce soit ceux qui sont requis aujourd'hui ou ceux qui le seront à l'avenir, ne devrait pas conduire au remplacement de la main-d'œuvre actuelle par des travailleurs ayant des compétences différentes, mais à une reconversion des travailleurs actuels. La réponse à cette accélération sans précédent de la numérisation dans le secteur doit être mondiale, mais aussi tenir compte des différences régionales en ce qui concerne la démographie et l'accès à la numérisation et à Internet. C'est donc l'ensemble des parties qui doivent s'engager résolument en faveur de la formation et de l'apprentissage tout au long de la vie. De plus, la formation ne devrait pas se limiter à la numérisation, mais couvrir aussi toutes les compétences requises pour fournir un service à la clientèle de qualité. Les clients continuent de solliciter des conseils personnalisés, c'est pourquoi les entreprises du secteur doivent continuer à privilégier des services et des relations de qualité avec la clientèle en tant que responsabilité leur incombant, plutôt que de tout miser sur la banque virtuelle. En outre, il convient de signer des protocoles et des accords portant sur la vente responsable et durable de produits financiers, afin d'éviter une réplique de la crise financière de 2007-08. Les entreprises du secteur doivent donc anticiper et planifier les besoins futurs de compétences en vue de la formation et de la reconversion du personnel actuel, mais aussi de la formation des travailleurs futurs, en collaborant avec les gouvernements à l'élaboration de politiques appropriées de l'emploi et du développement des compétences au niveau national. Les connaissances ayant rendu possible le progrès technologique sont le fruit d'investissements publics dans l'éducation et la formation, et les bénéfices devraient donc être partagés par tous. La numérisation ne saurait être mise en œuvre aux dépens des travailleurs et de leurs familles. C'est pourquoi, dans de nombreux pays, comme au Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, il est question de ramener la semaine de travail à quatre jours dans le secteur, en vue de réduire les pertes d'emplois. Les entreprises devraient s'engager à former le personnel aux services numériques, à la fois pour qu'ils puissent s'adapter aux nouveaux emplois et pour prévenir et surmonter la fracture numérique.
- 14.** Du point de vue de la santé, la numérisation dans le secteur entraîne une augmentation des risques et des troubles psychosociaux, lesquels doivent être reconnus comme maladies professionnelles. Pour réduire ces risques au minimum, il convient de les évaluer régulièrement et d'adopter des mesures préventives. La numérisation a encore accru la sédentarité, dont l'impact sur la santé des travailleurs devrait être examiné à l'aide de protocoles et de mesures de prévention convenus par les parties. Le cyberharcèlement susceptible d'être associé à la numérisation doit aussi être évalué et couvert par des protocoles d'action préventive. En ce qui concerne l'égalité hommes-femmes et la discrimination, le secteur financier, dont la main-d'œuvre est composée de plus de 50 pour cent de femmes, devrait être envisagé comme une référence en termes d'égalité des sexes et d'autonomisation des femmes. La numérisation dans le secteur pourrait donc être un bon outil pour réaliser l'objectif de réduire les disparités entre hommes et femmes en termes à la fois de fonctions professionnelles et de salaires. Il convient de saisir l'occasion offerte par la numérisation d'introduire des changements d'ordre social qui renforcent le partage des responsabilités entre hommes et femmes, de sorte que ces dernières puissent faire évoluer leur carrière dans des conditions d'égalité avec les hommes, sans avoir à assumer la double charge du travail et de la vie de famille. Les allocations journalières pour garde d'enfants devraient être maintenues, que le travail soit effectué sur le lieu de travail ou à distance, et cela pourrait servir d'exemple à d'autres secteurs.

- 15.** La numérisation a aussi provoqué des changements dans les domaines du dialogue social et de la négociation collective. La numérisation étant une composante de la restructuration des entreprises qui s'accompagne d'effets sur l'emploi et les conditions de travail, la négociation collective devrait être reconnue comme le moyen approprié de favoriser une gouvernance adéquate et équitable de ses conséquences et de parvenir à des relations du travail plus dynamiques en anticipant les changements et leurs effets. La numérisation pourrait donc offrir la possibilité d'améliorer le dialogue social grâce à des relations du travail plus équilibrées, et de prévenir ainsi le risque de fragmentation et d'exclusion. Dans le contexte de la numérisation, il convient de renforcer le droit des syndicats à l'information, et notamment l'obligation qu'ont les employeurs d'informer les représentants des travailleurs de toute évolution technologique à venir qui pourrait avoir une incidence sur l'emploi ou provoquer d'importants changements dans les conditions de travail. Par ailleurs, la numérisation a accru le recours au travail à distance et aux outils numériques, qui sont en permanence surveillés par les employeurs, ce qui crée des problèmes en termes d'interaction des travailleurs avec leurs représentants syndicaux. Il convient donc de reconnaître, et non de limiter, le droit des travailleurs de communiquer avec leurs représentants syndicaux en toute confidentialité et de recevoir des informations syndicales. Comme l'indiquent les conclusions du Forum de dialogue mondial sur l'incidence de la crise financière sur les travailleurs du secteur de la finance, organisé par l'OIT en 2009, le dialogue social peut contribuer de manière décisive à atténuer les incidences de la crise et à trouver des solutions efficaces. Il en est de même pour les conséquences de la numérisation sur le secteur financier. En outre, comme cela a été dit lors du forum de 2009, l'information et la consultation sont aussi importantes au sein des entreprises multinationales, où les accords-cadres internationaux peuvent jouer un rôle important. Il est clair que la négociation collective a un rôle essentiel à jouer aux niveaux national, multinational et sectoriel.
- 16.** Le vice-président gouvernemental convient que le secteur financier joue un rôle déterminant dans l'économie en facilitant l'accès tant des particuliers que des entreprises au financement, aux marchés et aux systèmes de paiement. Dans de nombreux pays, et de plus en plus dans les pays en développement, le secteur contribue de manière significative à l'emploi. Grâce à l'inclusion financière, il favorise le développement des entreprises, la réduction des disparités entre les villes et les campagnes, ainsi que la participation accrue des femmes, et il sert les intérêts des PME. Il soutient aussi la croissance et l'emploi dans d'autres secteurs économiques, et il entretient des liens plus étroits que jamais avec les technologies de l'information et de la communication. L'accélération de l'évolution technologique rend le secteur financier plus complexe, avec l'apparition des technologies financières FinTech et AssurTech, ainsi que d'acteurs non financiers («bigtechs»), qui ont tous la capacité de traiter, d'utiliser et de «monétiser» une quantité considérable de données. Cette situation nouvelle a des répercussions sur le cadre réglementaire, qui devra être adapté à ce nouvel environnement numérisé du secteur financier, ainsi que sur le travail décent. Il convient de prendre en considération les questions liées au développement des compétences, à l'apprentissage tout au long de la vie et à l'évolution de la profession, autant d'aspects qui bénéficient aux travailleurs ayant les niveaux de compétences les plus élevés. Les gouvernements doivent tenir compte des effets du remplacement des emplois et des pertes d'emplois résultant de la numérisation dans le secteur, ainsi que des problèmes induits par les nouveaux accords sur le temps de travail et leurs répercussions sur les conditions de travail et la SST, en particulier dans le contexte du télétravail. Il convient aussi d'examiner les risques émergents liés à la protection des données et à la vie privée, et d'envisager comment adapter une conduite responsable des entreprises à un secteur de plus en plus numérisé. Dans ce contexte, de nombreux États Membres adoptent des mesures pour veiller à ce que ces priorités continuent de faire l'objet d'un examen attentif et pour garantir un accès équitable au financement et à la technologie, tout en respectant le principe de la protection des données et de la vie privée.

L'orateur indique que les membres du groupe gouvernemental attendent avec beaucoup d'intérêt la discussion et se réjouissent de voir comment les responsables des différents pays aborderont les problèmes de travail et d'emploi auxquels est confronté le secteur financier, ce qui est fondamental pour tirer parti de son potentiel à promouvoir une croissance durable et le travail décent dans un contexte d'évolution technologique accrue.

► III. Examen du projet de points pour discussion

- 1. Quels sont les défis et les opportunités en matière de promotion du travail décent dans le secteur financier dans le contexte de la numérisation et de la pandémie de COVID-19, et notamment en lien avec les quatre objectifs stratégiques de l'Agenda du travail décent, à savoir les normes internationales du travail et les principes et droits fondamentaux au travail; l'emploi (création, transformation et pertes d'emploi, croissance de la productivité, environnement favorable aux entreprises durables, recrutement et maintien dans l'emploi, compétences et apprentissage tout au long de la vie); la protection sociale (sécurité sociale, sécurité et santé au travail, autres conditions de travail); et le dialogue social bipartite et tripartite? Quels sont les principaux vecteurs du changement dans le secteur, par exemple la mondialisation, la numérisation et la technologie, l'évolution démographique et la durabilité environnementale?**
- 17.** Le vice-président employeur examine dans un premier temps les nombreuses opportunités liées à la transformation numérique et souligne la contribution positive du secteur financier du point de vue des possibilités considérables offertes par la numérisation et du rôle décisif qu'elle peut jouer dans la promotion de l'inclusion financière et l'élargissement des services bancaires et financiers, ce qui pourrait permettre de réduire les disparités financières, de faciliter le changement structurel, de promouvoir l'innovation et l'entrepreneuriat productif, de favoriser le développement des entreprises et d'allouer des capitaux pour soutenir la transition vers une économie à faible émission de carbone. La pandémie de COVID-19 a agi comme un catalyseur puissant pour le secteur et sensiblement accru l'importance de la numérisation en renforçant certaines tendances préexistantes. La conversion massive aux solutions numériques dès les premiers stades de la pandémie, à la fois pour la clientèle et pour les travailleurs, a été favorisée non seulement par la nécessité de réduire les interactions sociales, mais aussi par une augmentation du télétravail et d'autres modalités de travail flexibles. La finance numérique, associée à ces nouvelles modalités de travail, a permis aux entreprises et aux travailleurs du secteur de poursuivre leurs activités et de travailler à distance en toute sécurité en réussissant dans le même temps à surmonter une situation sans précédent née de la pandémie. Les répercussions positives de l'innovation technologique et de la finance numérique dans le contexte de la pandémie pourraient aussi jouer un rôle décisif à moyen terme dans la relance et la modernisation des économies dans tous les secteurs. Le développement des services bancaires et financiers numériques soutiendra et facilitera la mise en œuvre des stratégies de reprise économique adoptées par les gouvernements pour atténuer les préjudices sociaux et économiques causés par la pandémie.

- 18.** Or les avantages de la numérisation vont bien au-delà de ses effets immédiats en lien avec la pandémie, car elle offre des avantages aux entreprises, aux travailleurs et à la clientèle. Elle permet aux banques et aux institutions financières d'élargir leurs services et d'être plus efficaces en réduisant les coûts de transaction et de fonctionnement et en augmentant la productivité. Elle contribue aussi à améliorer les processus, à créer de nouveaux produits et services financiers et de nouveaux moyens d'exécution, à répondre aux attentes de la clientèle et à aider la direction à prendre des décisions sur la base de données actualisées. Dans un secteur essentiellement basé sur les transactions et qui génère de grandes quantités de données, le traitement automatique permet aux entreprises de fonctionner beaucoup plus efficacement et de mettre à profit la technologie – par exemple l'intelligence artificielle et l'analyse des données – pour fidéliser et élargir sa clientèle, tout en gérant les risques. Pour les travailleurs, la numérisation présente des avantages du point de vue tant opérationnel qu'individuel. Les outils numériques sur le lieu de travail peuvent offrir de nombreuses perspectives et possibilités nouvelles en termes d'organisation du travail flexible, dans l'intérêt des travailleurs. La numérisation peut aider à automatiser et optimiser les processus de bout en bout, permettant ainsi aux travailleurs de se concentrer sur les tâches essentielles et d'interagir avec leurs clients grâce aux supports numériques. Elle améliore ainsi l'efficacité des salariés, réduit les erreurs humaines et, en dernier lieu, offre davantage de flexibilité en termes à la fois de conditions de travail et de prestation de services. Du point de vue de la clientèle, ses attentes accrues sont souvent considérées comme le moteur essentiel de la numérisation dans le secteur: on a constaté une forte demande de services bancaires en ligne ou mobiles due à une amélioration de l'expérience et des fonctionnalités en ligne, à des taux plus attractifs et des frais moins élevés ainsi qu'à une meilleure qualité de service. La numérisation répond donc non seulement aux attentes de la clientèle, mais elle stimule aussi la concurrence entre prestataires de services financiers en les incitant à lancer des produits et services plus novateurs et technologiquement plus avancés, dans l'intérêt de la clientèle.
- 19.** En outre, la numérisation encourage l'inclusion financière partout dans le monde, qui est un facteur clé de la croissance économique. Elle augmente la vitesse, la sécurité et la transparence des transactions, et permet le développement de produits financiers durables adaptés aux besoins de la population. La technologie supprime des obstacles à la fourniture de services financiers, notamment l'absence d'identification et de revenus formels ou la distance géographique. La numérisation est aussi essentielle pour les entreprises au niveau macroéconomique en tant qu'élément déterminant pour améliorer la productivité et garantir de nouveaux débouchés.
- 20.** La numérisation a créé d'importantes possibilités d'emploi dans le secteur, assorties de bonnes conditions de travail. Si la technologie a effectivement remplacé certaines qualifications, des postes nouveaux et diversifiés ont été créés, et continueront de l'être: spécialistes en cybersécurité, analystes du crédit, programmeurs de robots, concepteurs de chaînes de bloc, experts en modélisation de processus et responsables de la prestation de services. Ainsi, à l'heure où les technologies des chaînes de bloc sont de plus en plus intégrées dans le secteur de la finance, il existe un besoin accru de tâches dans des domaines de la sécurité comme le cryptage et la protection de l'identité. On constate une diminution de la demande de fonctions traditionnelles – responsables de projets informatiques et appui informatique, entre autres –, au profit de métiers tels que responsables de produit et concepteurs de logiciels. L'éventail des carrières professionnelles évolue, avec une plus grande diversification, offrant de nouveaux débouchés aux professionnels de la finance. L'exemple de Singapour illustre cette tendance: en 2020, le secteur financier a créé 2 200 nouveaux emplois nets, alors que l'économie dans son ensemble en a supprimé 180 000. Au cours des cinq dernières années, le secteur financier a créé 21 000 emplois nets, et l'on estime qu'un quart de ces emplois nets sont en lien avec l'introduction des nouvelles technologies. De toute évidence, le secteur continue d'offrir d'importantes possibilités de carrière, davantage d'emplois étant, dans certains pays, créés plutôt que

remplacés. L'aspect important est que ces nouveaux emplois diffèrent de ceux créés par le passé. Ainsi, pour faire en sorte que le secteur financier puisse continuer à générer du travail décent, il convient de s'assurer que le perfectionnement et l'actualisation des compétences répondent aux besoins actuels et futurs du marché du travail.

21. Concernant les problèmes liés la numérisation, qui concernent essentiellement la persistance et l'aggravation des déficits de compétences dans le secteur, l'orateur souligne que les contraintes en matière de compétences compromettent déjà la capacité de croissance et de concurrence des organisations et mettent en péril les possibilités énumérées précédemment. Il convient de toute urgence d'adapter les programmes d'enseignement et de formation professionnelle aux besoins actuels des entreprises dans tous les secteurs, de manière à développer les compétences numériques et techniques. La nécessité de ces programmes se fait encore plus pressante au vu des conséquences de la pandémie.
22. La nécessité de réduire la fracture numérique financière constitue un autre défi pour le secteur. Selon les derniers chiffres dont on dispose, environ un tiers des adultes dans le monde, soit 1,7 milliard de personnes, demeurent exclus du système bancaire, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas accès aux services bancaires et financiers de base – environ la moitié étant des femmes, des ménages pauvres vivant en zone rurale et des personnes exclues de la population active ou opérant dans l'économie informelle. Dans les pays en développement, l'écart entre le nombre d'hommes et de femmes titulaires d'un compte bancaire reste de 9 points de pourcentage, si bien que ces dernières ont plus de mal à contrôler efficacement leur vie financière. Un secteur financier dynamique est nécessaire pour permettre l'inclusion financière et l'expansion du secteur, qui doivent donc être au cœur des programmes de développement, de sorte que tout un chacun puisse avoir accès aux avantages nés de la numérisation.
23. Les cyberrisques constituent un autre défi tant pour les employeurs que pour les travailleurs. Le volume considérable de données circulant sur le Web offre aux cybercriminels des points d'entrée pour accéder à des données personnelles et à des informations sur les comptes bancaires, les pirater ou les divulguer. La confidentialité des données et la cybersécurité continueront de figurer parmi les problèmes les plus graves auxquels est confronté le secteur, les pirates utilisant des méthodes de plus en plus sophistiquées en raison de la prolifération des plateformes technologiques. À titre d'exemple, le nombre d'attaques contre le secteur financier a progressé de 238 pour cent partout dans le monde entre début février et fin avril 2020. Il est donc indispensable d'avoir une protection appropriée en matière de sécurité et un personnel dûment formé. Dans ce contexte, les entreprises sont préoccupées par les investissements massifs qu'elles doivent faire tant sur le plan financier qu'en termes de ressources humaines pour tenter en permanence d'avoir une longueur d'avance sur les pirates informatiques et rester compétitives. Ces contraintes sont souvent exacerbées par les coûts élevés liés au respect des obligations réglementaires, qui ont augmenté au fil des années, et obligent souvent les banques à consacrer à ce poste des ressources qu'elles pourraient allouer aux initiatives de transformation numérique, compromettant ainsi leurs stratégies à long terme.
24. Enfin, si la finance est, d'une manière générale, un secteur extrêmement formel, il existe des cas d'emploi informel dans les pays en développement, particulièrement dans les postes peu qualifiés. Si l'on ne fait rien pour promouvoir l'amélioration et l'actualisation des compétences, l'emploi informel pourrait augmenter. On peut donc en conclure que la numérisation n'est plus un choix, mais une nécessité pour toutes les entreprises qui souhaitent rester viables et compétitives. Pour que le secteur puisse bénéficier des possibilités offertes tout en relevant les défis qui s'imposent, il faut de toute évidence créer un environnement favorable aux entreprises qui encourage l'innovation, le développement des compétences et les politiques axées sur la productivité et l'investissement dans des infrastructures numériques essentielles.

25. La vice-présidente travailleuse rappelle les vues exprimées dans sa déclaration préalable.
26. Une représentante des travailleurs rappelle que les changements survenus dans le secteur financier ainsi que dans l'ensemble du monde du travail se sont accélérés en raison des effets de la pandémie de COVID-19, aboutissant à une situation où les pertes d'emplois se généralisent partout dans le monde et viennent s'ajouter à celles enregistrées avant la pandémie. Ainsi, on a recensé dans la zone euro environ 500 000 pertes d'emplois dans le secteur au cours des dix dernières années – avec 20 000 emplois supprimés pour la seule Espagne en 2021 –, et 7 000 au Brésil au cours des douze derniers mois. Cette forte réduction du nombre d'emplois est imputable à des processus de restructuration en profondeur ainsi qu'aux fusions, acquisitions et consolidations de grandes sociétés financières. La numérisation renforce aussi la tendance à externaliser les services, y compris vers des entreprises non financières. Le travail à distance est un facteur aggravant des risques à cet égard, en particulier parce qu'il est considéré non pas comme un nouveau type de modalité de travail, mais comme un moyen de réduire les coûts. Selon des recherches menées au niveau international, le travail à distance a été adopté par de nombreuses entreprises dans le but d'économiser chaque année environ 5 000 euros par salarié. La numérisation et les nouvelles modalités de travail doivent être axées sur le développement d'un secteur financier plus équitable qui soit au service de la population et de l'économie, plutôt qu'un moyen de réduire les coûts et le nombre d'emplois. L'utilisation des possibilités offertes par la numérisation est une responsabilité commune qui doit déboucher sur des nouvelles formes de travail dans lesquelles les individus sont traités comme des ressources humaines essentielles, dans le but de créer des emplois nouveaux et différents, sans porter préjudice aux droits des travailleurs.
27. Le vice-président gouvernemental explique qu'il est important de reconnaître le rôle décisif que joue le secteur financier dans le développement national, et notamment dans la création d'emplois pour les jeunes et la promotion de l'inclusion financière des femmes. Il importe avant tout d'adopter des politiques propres à promouvoir le travail décent, en tenant compte des besoins de tous, de sorte que le secteur puisse s'acquitter de ses fonctions de manière optimale. Dans le même temps, l'un des défis majeurs consiste à garantir l'accès généralisé au financement, en particulier dans les pays en développement, à réglementer la manière dont la technologie facilite l'acquisition des compétences et à cibler les compétences nouvelles propices à l'inclusion. Il convient en priorité de remédier aux déficits de compétences pour exploiter le potentiel de création d'emplois dans le secteur, ainsi que dans d'autres secteurs également engagés dans un processus de numérisation. Autre priorité: garantir l'accès aux nouvelles technologies et aux nouveaux réseaux, et réglementer l'utilisation d'algorithmes qui définissent l'accès aux services financiers, de sorte qu'aucun citoyen n'en soit exclu. Parmi les autres défis à relever figure la nécessité de renforcer la cybersécurité et de réglementer l'utilisation des informations sensibles.
28. Un représentant des employeurs souligne l'importance du rôle que jouent les partenaires sociaux et les gouvernements en Europe, ainsi que d'autres acteurs engagés dans la numérisation du secteur. Face à un recours accru aux nouvelles technologies numériques, les partenaires sociaux européens se concentrent sur l'amélioration des conditions de travail. Selon les recherches menées par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound), les efforts des partenaires sociaux se sont révélés plutôt fructueux en termes d'amélioration des conditions de travail dans le secteur financier ainsi que dans d'autres secteurs. Mais le soutien des gouvernements est nécessaire pour accomplir des progrès en termes de culture, infrastructures et réglementation numériques. L'orateur souligne la nécessité d'établir des règles du jeu équitables pour pouvoir garantir de bonnes conditions de travail. L'appui et les politiques du gouvernement sont donc essentiels pour garantir l'égalité d'accès aux infrastructures numériques, l'acquisition de compétences numériques de même

que le perfectionnement et la reconversion de la main-d'œuvre, et assurer ainsi la fourniture de services numériques et la promotion du travail décent, durable et productif dans le secteur.

- 29.** Un représentant des travailleurs explique qu'une finance durable consiste à assumer la responsabilité du rôle de la finance dans la société dans son ensemble tout en garantissant de bonnes conditions de travail dans le secteur. Plus de 50 millions de personnes dans le monde ont perdu leur emploi suite à la crise provoquée par la pandémie de COVID-19. Dans ce contexte, le secteur financier a un rôle particulièrement important à jouer dans la reprise en soutenant le développement financier et la croissance économique. La façon dont s'effectue la numérisation du secteur financier est extrêmement importante, car elle peut soit permettre à des millions de personnes d'accéder aux services et aux conseils financiers, soit les en exclure, selon qu'elles possèdent un niveau plus ou moins élevé de connaissances financières et de compétences numériques et qu'elles ont accès aux infrastructures numériques. Il est encourageant de constater que plus de 270 banques représentant près de la moitié des actifs bancaires dans le monde adhèrent désormais aux Principes pour une banque responsable préconisés par le Programme des Nations Unies pour l'environnement, qui appellent les signataires à aligner leurs stratégies et leurs pratiques sur la vision énoncée dans les ODD et l'Accord de Paris sur les changements climatiques et invitent les parties prenantes à s'investir dans la réalisation de ces objectifs. La présente réunion offre une occasion importante pour les partenaires sociaux d'exprimer leur soutien en faveur de ces initiatives et de souligner que le dialogue social et les stratégies d'entreprise alignées sur les ODD sont essentiels pour garantir la viabilité du secteur financier.
- 30.** Le vice-président employeur constate que, si chacun partage les préoccupations exprimées au sujet des conséquences de la numérisation sur le secteur, il convient de reconnaître qu'elle a vocation à durer et qu'elle offre de nombreux avantages potentiels. Elle peut entraîner des pertes d'emplois, mais aussi en créer de nouveaux et transformer les professions dans le secteur. Le fait qu'il y ait un accroissement de l'emploi dans certains domaines et des pertes d'emplois dans d'autres n'est pas nouveau, ces changements n'étant pas uniquement liés à la numérisation, mais aussi à l'environnement général dans lequel opère le secteur. La reconversion, le recyclage et l'apprentissage tout au long de la vie seront essentiels pour tirer parti des avantages de la numérisation dans le secteur. Dans le même temps, des problèmes de réglementation subsistent. Il est essentiel de prendre des mesures pour réduire les disparités en matière d'accès aux services financiers, promouvoir l'emploi des femmes et des jeunes et veiller à ce que les droits fondamentaux des travailleurs énoncés dans les normes de l'OIT soient mis en œuvre dans chaque pays. Il importe que tous les mandats se réunissent et trouvent un terrain d'entente sur le processus de numérisation, cette dernière étant un élément déterminant de l'avenir du secteur, car elle offre la possibilité de produire des effets à la fois positifs et négatifs, selon la façon dont on l'aborde.
- 31.** La vice-présidente travailleuse ajoute que, quelle que soit l'évolution de l'emploi dans le secteur, l'essentiel est de préserver les droits des travailleurs. Il existe, certes, des possibilités de croissance dans le secteur, mais qui doivent être fondées sur les droits au travail. Pour réaliser cet objectif, il est primordial d'éliminer les formes d'emploi précaire, d'où la nécessité d'offrir des formations en cours d'emploi. Des informations actualisées sur les projets de numérisation dans le secteur doivent être fournies aux travailleurs, de sorte que des politiques appropriées mettant l'accent sur l'amélioration des compétences et les conditions de travail puissent être adoptées.

- 2. Quelles sont les politiques, les mesures et les pratiques qui ont fait leurs preuves? Quelles sont celles qui ont échoué? Et comment mieux relever les défis et promouvoir les possibilités de travail décent dans le secteur, en particulier lorsqu'il s'agit d'exploiter tout le potentiel du progrès technologique et de l'accroissement de la productivité, y compris en réduisant la fracture numérique entre les individus et les pays; d'assurer une protection appropriée de la vie privée et des données personnelles et d'examiner d'autres questions ayant trait à l'évolution de l'organisation du travail, y compris le recours accru au travail à distance dans le contexte de la pandémie de COVID-19; de promouvoir l'acquisition de compétences, d'aptitudes et de qualifications en faveur de tous les travailleurs tout au long de la vie active; de promouvoir une croissance économique durable et inclusive ainsi que la création et le développement d'entreprises durables par l'inclusion financière, l'accès au financement et la promotion de l'innovation; d'assurer une protection adéquate à tous les travailleurs; et d'encourager les employeurs et les travailleurs à coopérer pour faire face aux conséquences de la numérisation dans le secteur?**
- 32.** Se référant à la question concernant les politiques qui ont fait leurs preuves et celles qui ont échoué en matière de promotion du travail décent dans le secteur financier, en particulier dans le contexte de la numérisation, la vice-présidente travailleuse signale qu'il est important de se demander avant tout si, et de quelle manière, la négociation collective s'est révélée efficace. Il est donc nécessaire d'évaluer les mesures qui ont été prises pour promouvoir le travail décent dans le secteur et de s'assurer de la contribution de ce dernier au développement durable. Si la numérisation est de toute évidence une problématique mondiale, la numérisation et l'automatisation dans le secteur n'ont pas été introduites dans tous les pays à la même vitesse. Ces différences dans la mise en œuvre signifient que les questions auxquelles on accorde la priorité peuvent avoir un degré d'importance qui varie selon les circonstances, mais elles devraient toujours être guidées par le respect des principes et droits fondamentaux au travail, tel qu'énoncé dans les normes de l'OIT. Pour ce qui est de l'automatisation, la priorité tend en général à être accordée à l'efficacité et à la réduction des coûts. Il arrive que les travailleurs ne soient informés des décisions qu'une fois qu'elles ont été prises. Il est donc important de rappeler que plusieurs instruments de l'OIT – en particulier la convention (n° 122) sur la politique de l'emploi, 1964; la recommandation (n° 169) concernant la politique de l'emploi (dispositions complémentaires), 1984; et la convention (n° 94) sur les clauses de travail (contrats publics), 1949 – exigent que les travailleurs soient associés à l'introduction de nouvelles technologies. Les travailleurs du secteur financier devraient ainsi participer à l'ensemble du processus de sélection, d'introduction et de mise en œuvre des technologies, ce qui permettrait d'éviter toute forme de résistance, d'évaluer les besoins de compétences et de formation et d'examiner les conséquences en termes de potentielles réductions d'effectifs et de prestations liées à l'emploi, par exemple la réduction du travail répétitif. Il convient aussi de rappeler que les données sur le comportement des travailleurs et des clients sont utilisées pour créer de l'intelligence artificielle. C'est pourquoi il est nécessaire de mettre en place des politiques transparentes

concernant l'utilisation et la protection des données, qui devraient être élaborées par le biais du dialogue social. Or on constate que, bien souvent, les travailleurs ne sont pas associés à ces processus d'élaboration des politiques.

- 33.** Comme l'ont indiqué de précédents intervenants, il ne fait aucun doute que la numérisation du secteur offre la possibilité d'aller au-devant de groupes de population qui n'avaient jusqu'ici pas accès au système bancaire, à savoir les personnes qui sont exclues du circuit bancaire et qui, plus généralement, ne jouissent pas des droits de citoyenneté au sens le plus large. Il est donc important de veiller à ce que la numérisation du secteur ne soit pas régie par l'intelligence artificielle, mais plutôt par le professionnalisme, l'intelligence émotionnelle et la façon dont les intéressés eux-mêmes comprennent la situation, ce qui exige une intervention humaine avec, au bout du compte, le soutien de la technologie. Se référant à un commentaire du vice-président employeur au sujet de la commercialisation de produits financiers à l'aide de l'intelligence artificielle, il est essentiel de rappeler que, si une telle approche peut offrir des possibilités, elle comporte aussi de nombreux risques, par exemple celui de contracter, par le biais du crédit à la consommation, des dettes impossibles à rembourser, ce qui pourrait radicalement aggraver la situation des familles vulnérables. Un système financier moderne et responsable doit donc être centré sur l'humain et faire porter l'accent sur le développement durable. Le groupe des travailleurs a élaboré un protocole sur la responsabilité en matière de vente de produits financiers, qui pourrait servir de base à un dialogue élargi et à une mise en œuvre à plus grande échelle par le biais de la négociation collective.
- 34.** Le recours généralisé au travail à distance durant la pandémie de COVID-19 a été salué par la plupart des travailleurs comme un moyen de conserver leur emploi, en se conformant aux règles de distanciation physique et en évitant la propagation du virus. Le travail à distance est toujours appliqué, y compris là où les mesures de distanciation physique ont été levées. À cet égard, c'est par le biais de la négociation collective qu'ont été élaborées les politiques les plus efficaces. Mais, dans d'autres cas, ces politiques ont été introduites dans le seul but de réduire les coûts, ouvrant ainsi la voie à une précarisation des conditions de travail. L'un des enjeux majeurs du travail à distance est le droit à la déconnexion. Dans l'urgence de mettre en place le travail à distance avec l'arrivée de la pandémie, de nombreuses questions ont été laissées de côté, ce qui n'a pas empêché les travailleurs de jouer le jeu en assurant la continuité du service avec professionnalisme et dévouement, à l'égard de l'employeur comme des clients. Or, en l'absence de réglementation et de négociation collective, il existe un risque accru de voir surgir des problèmes à long terme, dont on ne saurait encore mesurer la portée. Le droit à la déconnexion implique la nécessité de respecter toutes les règles portant, par exemple, sur la SST, le temps de travail et la question des travailleurs ayant des responsabilités familiales. Il n'est pas concevable d'attendre des travailleurs qu'ils soient disponibles 24 heures sur 24. De plus, très rares sont les travailleurs qui disposent chez eux d'un bureau personnel, et un grand nombre de travailleurs ont dû jongler entre travail et responsabilités familiales. Avec un système bancaire mondialisé opérant 24 heures sur 24, on ne peut exiger des travailleurs qu'ils soient disponibles en permanence: cela constituerait une violation des normes et règles internationales et nationales et pourrait mettre en péril leur santé mentale et physique ainsi que celle de leurs familles. On constate déjà des effets du travail à distance sur la santé mentale. L'une des solutions consiste à créer des centres communautaires pour apporter l'accompagnement humain nécessaire. À long terme, le travail à distance devra être volontaire, et les employeurs seront tenus de fournir l'équipement et le mobilier appropriés pour permettre aux travailleurs de s'acquitter de leurs tâches.
- 35.** Le secteur financier a évolué, et de nouvelles entités de technologie financière, les FinTech, sont apparues, qui se caractérisent généralement par une absence ou une distorsion de la relation de travail. Il est donc important de souligner que l'expansion du secteur devrait s'accompagner d'une

extension des droits. Tous les travailleurs, quelle que soit leur situation professionnelle actuelle, doivent jouir de leurs droits fondamentaux que sont la liberté syndicale et la négociation collective. En outre, les questions de sécurité des données et de cybercriminalité sont particulièrement préoccupantes. Mais il convient aussi de rappeler la nécessité de protéger les travailleurs qui constatent et signalent des cas de corruption ou la vente de produits financiers à haut risque dont les conséquences n'ont pas été suffisamment évaluées, comme ce fut le cas lors de la crise de 2007-08. En ce sens, la protection des lanceurs d'alerte dans le secteur est essentielle pour assurer la viabilité du système.

- 36.** Un représentant des travailleurs cite deux exemples où les partenaires sociaux sont associés à la création d'entreprises FinTech. Au Danemark, les partenaires sociaux œuvrent depuis 2015 avec d'autres parties prenantes à la mise en place d'un secteur FinTech, et cet engagement s'est traduit récemment par l'adoption de la première convention collective dans ce domaine, le principe de base étant que les entreprises FinTech soient le moteur de l'innovation et de la création d'emplois dans le secteur financier, tout en étant compétitives en termes d'innovation, de services et de produits, mais pas sur le plan des conditions de travail. Il est important que les entreprises FinTech et le secteur financier puissent lutter à armes égales. Au Danemark, l'approche adoptée consiste à faire en sorte que les entreprises FinTech fassent concurrence au secteur financier traditionnel sur un pied d'égalité, en partant du principe qu'un dialogue social efficace est la condition préalable à des entreprises durables. Autre exemple intéressant, celui de Singapour, où le recours à un modèle tripartite a permis de soutenir le développement du secteur financier grâce à l'amélioration et à l'actualisation des compétences des travailleurs. Ainsi, la Banque de développement de Singapour a fait intervenir les travailleurs dans sa transition numérique et offert une garantie d'emploi à tous les salariés. La moitié de la main-d'œuvre a déjà acquis de nouvelles compétences grâce à la mise en œuvre de programmes de perfectionnement et de reconversion. À Singapour, le gouvernement, le secteur financier et les syndicats sont convenus que, pour mener à bien la transition numérique, il est nécessaire d'y associer les travailleurs et de mettre l'accent sur des programmes de perfectionnement et de reconversion de grande ampleur.
- 37.** Une représentante des travailleurs réaffirme le rôle essentiel du dialogue social dans le succès de la numérisation du secteur financier, qui a permis de conclure des accords garantissant qu'aucun travailleur n'est laissé pour compte. En Australie, il existe un déficit de dialogue social, les travailleurs du secteur n'ayant pas eu voix au chapitre lorsqu'il s'est agi de prendre des mesures en réponse à la pandémie de COVID-19. Ainsi, des activités de sensibilisation ont dû être menées pour qu'ils puissent se faire vacciner pendant les heures de travail rémunérées, alors que, dans d'autres pays, cette mesure a été prise d'un commun accord dans le cadre de la négociation collective. Le dialogue social est nécessaire pour garantir le respect des droits des travailleurs, quel que soit l'endroit où ils travaillent et où ils vivent.
- 38.** Le vice-président employeur rappelle que les avantages de la transformation numérique se font déjà sentir et que de nouvelles possibilités de travail décent et durable vont continuer de se présenter. Un élément clé pour garantir le succès de la transformation numérique consiste à en comprendre la nature complexe et multidimensionnelle, y compris le large éventail d'alternatives aux nouveaux services et circuits de traitement de l'information. Si elle est indispensable à toutes les entreprises, la numérisation n'est pas un fait acquis et elle exige du temps et un environnement commercial propice. Elle nécessite aussi des investissements massifs, l'élaboration d'une stratégie à l'échelle de l'entreprise et des conditions générales favorables à l'innovation. Cependant, dans de nombreux pays, les conditions appropriées ne sont pas toujours réunies, et la réglementation des marchés financiers crée des obstacles non justifiés au développement des nouvelles technologies. Pour mettre en place un cadre favorable aux entreprises, il convient de placer la transformation numérique au premier rang des priorités

politiques, avec le soutien d'un engagement politique ferme en faveur d'investissements publics à grande échelle dans les infrastructures numériques, de manière à pouvoir surmonter la fracture numérique: en effet, près de la moitié de la population mondiale – soit 3,9 milliards d'individus, dont 90 pour cent vivent dans des pays en développement – n'a pas accès à Internet. Pour ce faire, il convient d'adopter des politiques complètes et cohérentes propres à promouvoir de nouveaux modèles commerciaux, l'accès aux services financiers, des produits innovants et de nouveaux mécanismes de prestation de services. Ces politiques devraient aller de pair avec des mesures visant à accroître la productivité. Le soutien à l'innovation et l'adoption de technologies de pointe devraient s'accompagner d'incitations à l'investissement dans la recherche-développement et les technologies, de sorte que les entreprises puissent bénéficier de coûts marginaux décroissants. Les cadres politiques existants devraient promouvoir l'investissement dans la finance numérique et la création d'entreprises dans le développement de la technologie financière, être mieux à même de répondre aux besoins du secteur, et délaissier les réglementations qui constituent un frein à l'innovation. Toutes ces mesures sont essentielles compte tenu que, dans un contexte d'accélération des mutations technologiques, les réglementations risquent d'être dépassées ou de devenir obsolètes encore plus rapidement, en particulier si elles ont un caractère prescriptif ou s'appliquent à une technologie donnée.

39. Le dialogue social peut aider à trouver des solutions pour surmonter certains de ces obstacles. En associant les organisations d'employeurs à la conception, à l'élaboration et à la mise en œuvre de nouveaux cadres politiques, les mesures adoptées pourraient être mieux à même de faire face à la situation sur le terrain et aux besoins du secteur. Le secteur a une longue tradition de dialogue social solide et fructueux, un exemple étant la Déclaration commune sur le travail à distance et les nouvelles technologies adoptée en 2021 par les partenaires sociaux européens dans le secteur bancaire, qui pourrait se révéler utile pour fixer un cadre général pour la transformation numérique. La nécessité d'anticiper les besoins futurs de compétences pour remédier à l'inadéquation des compétences et lutter contre le chômage est un autre aspect essentiel qu'il ne faut pas sous-estimer. Il convient de développer des systèmes d'enseignement et de formation professionnelle adaptés ainsi que des programmes de développement des compétences, de perfectionnement et de reconversion pour tenir compte des besoins du marché. En outre les compétences non techniques, comme la pensée critique et la résolution de problèmes, sont des compétences de base qui revêtent tout autant d'importance. Dans ce contexte, il est essentiel de promouvoir une culture du changement au niveau tant de la direction que du personnel. La transformation numérique est moins tributaire de technologies révolutionnaires que de la nécessité de faire évoluer la façon dont les entreprises et les travailleurs appréhendent leur travail. À terme, le degré de réussite ou d'échec de la numérisation pourrait être déterminé par l'instauration d'une culture du changement au sein du personnel. En outre, pour que la numérisation soit viable à long terme, il convient de toute évidence de promouvoir l'accès à la finance numérique et de maintenir la confiance du public dans les systèmes de paiement et les infrastructures ainsi que dans la capacité des banques à protéger les données, les travailleurs tout comme les clients étant désormais davantage sensibilisés aux questions de confidentialité. Si les banques investissent aujourd'hui des sommes considérables dans la cybersécurité, leurs efforts ne sauraient à eux seuls être suffisants pour éliminer tous les risques. Pour tirer pleinement parti des avantages de la transformation numérique, il reste encore de nombreux obstacles à surmonter.
40. Un représentant des employeurs considère la numérisation comme le changement le plus important survenu ces dernières années. Indépendamment des conséquences de la pandémie, la numérisation est essentielle pour gérer les connaissances et accroître la capacité à surmonter avec succès la période de transformation que nous traversons actuellement. En ce qui concerne les bonnes pratiques, le modèle tripartite peut faciliter la transformation numérique en permettant aux gouvernements, aux employeurs et aux travailleurs de travailler main dans la

main pour s'adapter à la nouvelle réalité. En Amérique latine, certains pays, et notamment certains groupes de la population, sont limités en termes d'accès à la connaissance. En Colombie, la participation active des mandants tripartites permet aujourd'hui de relever ce défi, avec l'appui technique du gouvernement et des institutions nationales de formation: il sera ainsi possible d'adapter la formation pour fournir notamment aux jeunes les connaissances et les compétences qui seront requises à l'avenir. La négociation collective et d'autres formes de participation sont donc indispensables à l'élaboration de politiques plus égalitaires qui bénéficieraient à l'ensemble de la société et faciliteraient le processus de transformation.

41. Le vice-président employeur trouve intéressants les exemples du Danemark et de Singapour, qui illustrent bien l'efficacité d'une approche tripartite de la reconversion. Les employeurs croient en la valeur du dialogue social en tant que moyen de résoudre les problèmes. Il en existe aussi de bons exemples au niveau européen. Le dialogue social est un processus multidimensionnel qui offre tout un éventail d'outils pouvant être utilisés pour enrichir encore le processus de transformation, en fonction de la situation et des traditions nationales. Le cas du Danemark illustre bien dans quelle mesure les entreprises de la FinTech devraient avoir à faire face aux mêmes risques et être couvertes par les mêmes règles et les mêmes régimes de surveillance que le secteur financier en général.
42. Concernant les mesures qui ont fait leurs preuves et celles qui ont échoué, il convient de rappeler que le système bancaire est l'un des secteurs les plus réglementés, c'est pourquoi la numérisation pose un défi particulier dans le secteur, tout en offrant d'importantes possibilités. Il est essentiel de disposer d'un système d'éducation efficace, charge qui incombe essentiellement aux gouvernements, même si cette responsabilité devrait aussi être partagée avec les partenaires sociaux, de manière à garantir l'acquisition de compétences appropriées et à promouvoir un bon état d'esprit. On ne peut passer sous silence l'existence de la fracture numérique, et il convient de rappeler que la numérisation croissante peut favoriser l'inclusion de catégories de la population qui étaient jusqu'ici exclues du système bancaire. Le droit des travailleurs à la déconnexion a été mentionné au cours des débats, mais l'orateur ignore s'il y est fait référence dans la terminologie de l'OIT. Il serait plus approprié d'envisager la question en termes d'amélioration de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, par exemple en faisant appel à la négociation collective et en adaptant la législation à l'évolution des circonstances. Il a également été fait référence à la violence et au harcèlement, qui constituent de toute évidence un problème important au travail, y compris dans le contexte du travail à distance. En Italie, un protocole a été adopté dans le secteur bancaire pour faire face à cette problématique, ce qui montre une nouvelle fois à quel point le dialogue social et la collaboration sont utiles pour mettre en évidence les problèmes et trouver des solutions appropriées.
43. Un représentant des travailleurs dit qu'il est important de saisir l'occasion de débattre d'idées nouvelles, et notamment la façon de faire face à l'évolution de l'environnement de travail dans le secteur, plus précisément la tendance au travail à distance et la nécessité d'adapter les lois et réglementations en vigueur pour couvrir les nouvelles formes de travail. L'Argentine est un exemple de pays où des progrès ont été accomplis pour tenter de trouver comment faire face aux nouvelles modalités de travail. Il est important que le travail à distance soit volontaire et que les travailleurs aient la possibilité de réintégrer leur lieu de travail. Le droit à la déconnexion devrait être reconnu par la loi, et les horaires de travail devraient être adaptés aux responsabilités familiales et aux besoins personnels des travailleurs. Dans le cas du travail à distance, des accords devraient être conclus, obligeant les employeurs à prendre en charge le coût des équipements nécessaires et autres frais associés, y compris les coûts de connectivité. Il convient d'approfondir les négociations afin de mieux faire connaître les options disponibles, de sorte que les travailleurs soient en mesure d'accepter ou de refuser les changements proposés. En Argentine, il existe un

syndicat puissant dans le secteur, et de nombreux progrès ont été accomplis en collaboration avec le gouvernement. La négociation collective et le dialogue social peuvent contribuer de manière décisive à recenser et combattre les mauvaises pratiques susceptibles d'avoir des effets néfastes sur les travailleurs, par exemple en veillant à ce que le travail à distance ne soit pas une obligation pour les travailleurs, mais qu'il soit choisi sur une base volontaire.

44. Le vice-président gouvernemental explique qu'il est important que les gouvernements envisagent l'adoption de politiques et mesures visant à améliorer l'accès des utilisateurs aux services bancaires et autres services financiers. L'action tripartite est essentielle dans le secteur, en particulier pour améliorer les compétences grâce au perfectionnement et à la reconversion, garantir des conditions de travail décentes et fixer les règles nécessaires pour garantir la confidentialité des données. La façon dont s'organisent les différents systèmes financiers, publics et privés, diffère d'un pays à l'autre. Cependant, quels que soient les systèmes en place au niveau national, l'enjeu consiste à faire en sorte que la transformation numérique contribue pour beaucoup à surmonter les obstacles entravant l'accès de la population au secteur financier.
45. La vice-présidente travailleuse signale qu'il n'est pas possible d'améliorer les compétences numériques à la vitesse voulue, dès lors que plus de la moitié de la population mondiale n'a pas accès à Internet. La population, et particulièrement les catégories les plus vulnérables, doit pouvoir accéder aux services bancaires au moyen de téléphones portables et d'Internet. La numérisation est un processus mondial, et il est fondamental que le processus de transformation numérique prenne en considération les besoins réels de la population. Le fait qu'employeurs et gouvernements mettent l'accent sur l'importance du dialogue dans le contexte de la transformation numérique mérite donc d'être salué. Le dialogue social, la négociation collective et les conventions collectives sont essentiels partout dans le monde pour parvenir à des résultats propres à satisfaire toutes les personnes concernées.
46. Le vice-président employeur se dit lui aussi préoccupé par la proportion importante de la population qui n'a pas accès à Internet et ne peut donc pas bénéficier de la transformation numérique. La tenue de la présente réunion est motivée, entre autres raisons, par la nécessité d'examiner comment la transformation numérique peut être améliorée de manière à mettre en place les infrastructures nécessaires pour surmonter la fracture numérique. Il convient toutefois de rappeler que l'organisation du travail demeure une prérogative des employeurs. S'il est de toute évidence important d'y associer la main-d'œuvre par l'échange d'informations et des consultations avec les représentants des travailleurs, comme le prévoit la législation nationale, cela ne signifie pas pour autant que les travailleurs aient un droit de veto dans la prise de décisions.

3. Quelles mesures peut-on recommander à l'Organisation internationale du Travail et à ses mandants (gouvernements, organisations d'employeurs et de travailleurs) de prendre en ce qui concerne tant l'avenir du travail décent dans le secteur des services financiers, dans le contexte de la numérisation et de l'adoption des technologies, que l'Agenda du travail décent (c'est-à-dire les normes internationales du travail et les principes et droits fondamentaux au travail, l'emploi, la protection sociale et le dialogue social)?

47. Sur la base de la discussion, le vice-président employeur propose quelques recommandations clés pour favoriser une transformation numérique réussie, la création d'emplois, la croissance de la productivité et la création de revenus plus élevés dans le secteur. Les gouvernements doivent

instaurer un environnement propice pour aider les entreprises à opérer leur transformation numérique. Les principaux aspects du soutien gouvernemental à cet égard ont été exposés brièvement lors de la discussion sur le point pour discussion n° 2. Or, d'une manière générale, les interventions gouvernementales devraient s'appuyer sur le cadre primordial défini dans les Conclusions concernant la promotion d'entreprises durables adoptées par la Conférence internationale du Travail (la Conférence) à sa 96^e session (2007), qui exigent des gouvernements qu'ils investissent massivement dans les infrastructures numériques. Aux fins d'instaurer l'environnement favorable nécessaire, les gouvernements devraient collaborer étroitement avec le secteur privé, en particulier par l'intermédiaire des organisations d'employeurs, qui connaissent bien la réalité du secteur et les mesures à prendre dans l'intérêt de celui-ci. La participation des représentants du secteur est en effet particulièrement importante, car la numérisation est un processus en constante évolution, qui subit les conséquences d'autres politiques. Pour ce faire, il faut non seulement que les marchés du travail soient flexibles, mais aussi que les systèmes d'éducation et de formation soient suffisamment réactifs pour développer les compétences en matière de résolution des problèmes, l'esprit d'entreprise dans le domaine de la FinTech, et la pensée créative. Les investissements durables dans les infrastructures numériques sont de la plus haute importance pour assurer cette transition. Les écosystèmes commerciaux propices au numérique ont besoin d'un environnement réglementaire qui suscite la confiance, et l'évolution rapide des technologies exige des ajustements rapides pour instaurer la confiance dans les biens numériques, favoriser l'interopérabilité entre les produits numériques et résoudre les problèmes de confidentialité et de sécurité. Il conviendrait de poursuivre le développement des infrastructures physiques et numériques au niveau local, en milieu urbain comme en milieu rural.

48. Le développement des compétences est essentiel, et il s'agit d'un domaine dans lequel les gouvernements devraient veiller à ce que des contacts étroits soient maintenus entre les systèmes d'éducation, les institutions de formation et les employeurs, de sorte que les étudiants et les travailleurs puissent acquérir les compétences et les qualifications requises par les employeurs. Grâce au rôle moteur qu'ils jouent en investissant dans des programmes destinés à former les travailleurs sous-représentés et sous-utilisés, les gouvernements peuvent apporter une contribution majeure pour répondre à certaines préoccupations liées à la diversité dans le secteur et surmonter la fracture numérique. Les partenaires sociaux devraient aussi être associés à l'élaboration des politiques et promouvoir une approche dynamique de la numérisation, y compris en fournissant à leurs membres des orientations sur la façon de tirer le meilleur parti des possibilités offertes et de relever les défis existants. Ils devraient promouvoir une culture du changement à l'égard des technologies numériques. Les gouvernements pourraient être des alliés de premier plan dans ces initiatives en renforçant la confiance parmi les partenaires sociaux et en atténuant les éventuelles réactions hostiles au changement.
49. Le Bureau pourrait entreprendre un certain nombre d'activités spécifiques. Il pourrait ainsi jouer un rôle clé en fournissant des orientations sur des politiques efficaces destinées à exploiter tout le potentiel du progrès technologique et de la numérisation, en particulier en renforçant les capacités des PME. Ces politiques sont essentielles pour créer le plein emploi productif et librement choisi ainsi que des possibilités de travail décent pour tous, comme l'énonce la Déclaration du centenaire de l'OIT. Le Bureau devrait aussi soutenir les efforts déployés par les gouvernements pour promouvoir l'innovation et stimuler la productivité, y compris en introduisant de nouveaux modèles commerciaux. Il pourrait fournir des orientations ciblées, aux PME notamment, pour les aider à adopter de nouvelles technologies dans leurs modèles commerciaux, en mettant particulièrement l'accent sur l'accroissement de la productivité. Pour soutenir l'élaboration de politiques fondées sur des données factuelles, l'OIT devrait mener des recherches ciblées concernant les conséquences de la numérisation sur les tendances de l'emploi dans le secteur, et particulièrement sur la création d'emplois, la transition professionnelle et les

emplois de substitution. L'OIT doit aussi devenir une institution de référence à l'échelle mondiale pour les questions de développement des compétences et d'emploi, l'objectif étant d'orienter et de renforcer les investissements dans le développement des compétences et l'apprentissage tout au long de la vie, en vue de faciliter des transitions réussies sur le marché du travail et de réduire l'inadéquation des compétences dans le domaine du numérique. L'Organisation doit aussi accroître ses efforts pour renforcer les capacités des partenaires sociaux à participer effectivement à l'élaboration et à la gouvernance des politiques et systèmes d'acquisition des compétences et d'apprentissage tout au long de la vie, par exemple en menant des études sur les besoins futurs de compétences, qui pourraient servir de base à un dialogue social éclairé. L'OIT devrait concevoir et mettre en œuvre des projets de coopération pour le développement qui encouragent l'inclusion numérique au sein des pays et d'un pays à l'autre, en prenant en considération la diversité de leurs situations, de leurs besoins et de leurs priorités.

- 50.** La vice-présidente travailleuse souligne que le dialogue social est le meilleur moyen de répondre aux défis auxquels est confronté le monde du travail. L'application en droit et dans la pratique des normes internationales du travail est donc le premier engagement à attendre des mandants de l'OIT, et particulièrement les droits inaliénables que sont la liberté syndicale et la négociation collective. La négociation collective transnationale est essentielle pour le secteur, mais aussi pour garantir le respect des droits au travail tout au long des chaînes d'approvisionnement ainsi que dans la vente des produits financiers. Comme l'a énoncé la Conférence à sa 109^e session, en 2021 dans ses Conclusions concernant les inégalités et le monde du travail, le dialogue social, y compris la négociation collective, contribue à une répartition équitable des gains de productivité générés par la création de valeur ajoutée le long des chaînes d'approvisionnement mondiales. Il est évident que, durant la crise du COVID-19, le secteur financier a généré des profits incroyables, qui ne se sont pas nécessairement traduits par une hausse des salaires. La négociation collective transnationale, qui existait déjà dans certains cas, doit aider à redistribuer équitablement les profits aux travailleurs du secteur.
- 51.** Les changements s'opèrent à un rythme sans précédent, créant des inégalités tant en termes de fracture numérique que de développement durable et hautement mondialisé du secteur. Il pourrait être utile d'examiner attentivement l'évolution numérique dans le secteur, à titre d'expérience pilote pouvant être mise en œuvre dans d'autres domaines, car les caractéristiques des services financiers, où plusieurs produits peuvent être numérisés, le distinguent d'autres domaines de production et de services, où la numérisation a tendance à être plus lente et plus ciblée. L'introduction de nouvelles technologies dans le monde du travail ne devrait pas être source de division, et les différentes parties devraient collaborer en vue d'offrir des perspectives et des outils inclusifs par le biais de la numérisation. En ce qui concerne la fracture numérique, il va de soi qu'un nombre important de personnes ayant recours aux services bancaires continueront d'avoir besoin et d'utiliser des institutions et des services physiques traditionnels. Bon nombre des travailleurs du secteur continueront donc à travailler de manière traditionnelle, ce qui est précieux pour permettre aux groupes de population les plus vulnérables de se rapprocher du secteur et d'avoir accès au crédit et à l'assurance, de toucher leurs pensions et d'utiliser des comptes bancaires. Pour s'acquitter de ces tâches, les travailleurs continueront d'avoir besoin de formation professionnelle initiale et continue.
- 52.** Les conclusions adoptées par la réunion concernant l'adoption de nouvelles technologies devront tenir compte du dynamisme du secteur, le recours à l'intelligence artificielle étant, à n'en point douter, appelé à sensiblement progresser au fil des années et des décennies à venir, ce qui aura un impact évident sur les méthodes de travail. Une approche dynamique pourrait consister notamment à recourir à un outil tel qu'un observatoire de la négociation collective, qui s'occuperait en priorité de surveiller les dispositions des accords portant sur des domaines

comme la technologie, la formation et l'automatisation, d'autant que le secteur financier est extrêmement formel et que la négociation technique y est très poussée. Ce type d'observatoire pourrait offrir une image claire de l'évolution du secteur à intervalles réguliers, fournissant aux parties prenantes une base solide pour relever les nouveaux défis et progresser dans la mise en œuvre des normes internationales du travail, la réalisation d'objectifs sociaux plus larges, et la réduction des inégalités. La stratégie proposée permettrait de traduire dans les faits les engagements pris lors du Forum de dialogue mondial sur l'incidence de la crise financière sur les travailleurs du secteur de la finance, tenu en 2009, qui préconisent la mise en place d'un processus continu – avec la participation des partenaires sociaux du secteur de la finance – pour suivre de près les incidences de la crise et des réformes sur l'emploi et sur la dimension sociale dans le secteur, et demandent à l'OIT de collecter des données, d'analyser et de surveiller l'évolution de l'emploi dans le secteur de la finance, et de donner son avis pour tout ce qui touche à l'emploi et à la dimension sociale des propositions formulées par les institutions internationales pour répondre à la crise. Dans les conclusions adoptées par le forum, il était aussi recommandé que les mandants de l'OIT opérant dans le secteur de la finance soient pleinement associés à cette démarche et que l'OIT communique les résultats en temps opportun. Ces conclusions ont été adoptées en 2009, et le monde a connu depuis lors des changements sans précédent. On ne peut se permettre d'attendre de nouveau dix ans avant de prendre des mesures. En outre, un instrument dynamique dans le secteur financier permettrait à l'OIT d'avoir davantage son mot à dire dans le système multilatéral, et notamment dans ses échanges avec les institutions chargées de réglementer le système financier et le commerce international, ce qui permettrait de placer ses mandants tripartites au cœur des débats sur la question et d'accorder une place plus importante aux droits des travailleurs dans les objectifs de la communauté internationale.

- 53.** La discussion a clairement montré que le télétravail est désormais un état de fait, qui perdurera au-delà de la crise du COVID-19. C'est pourquoi la réunion devrait appeler les États Membres à réfléchir et souscrire à des mesures pour faire du droit à la déconnexion une réalité. Un récent rapport de l'OIT sur le travail à distance montre que la législation de plusieurs pays évolue déjà en ce sens et se tourne vers un renforcement du respect des droits fondamentaux au travail que sont la liberté syndicale et la négociation collective dans la réglementation du télétravail, en tant que moyen essentiel de garantir d'autres droits comme le respect des accords sur le temps de travail, la SST, la protection contre le cyberharcèlement, et la prise en compte des besoins des travailleurs ayant des responsabilités familiales. Les conclusions de la présente réunion devraient aussi appeler à un renforcement des mesures de protection des données et de la vie privée, comme l'énonce la Déclaration du centenaire, qui préconise «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 possibilités dans le monde du travail qui découlent des transformations associées aux technologies numériques, notamment le travail via des plateformes». Enfin, étant donné que le processus de numérisation varie d'une région à l'autre, l'accent devrait être mis sur l'organisation d'une série de réunions régionales destinées à évaluer les différentes réalités et difficultés au niveau régional, plutôt que sur un dialogue mondial.
- 54.** Une représentante des travailleurs réaffirme l'utilité de la négociation collective pour parvenir à des accords sur la numérisation dans le secteur, comme le montrent plusieurs accords ambitieux conclus en Espagne, qui valident les résultats positifs obtenus dans les initiatives menées pour relever les nouveaux défis nés de la numérisation, et particulièrement le travail à distance et les droits qui y sont associés. Les syndicats concernés ont pu renégocier les droits liés à la SST et au télétravail, en réorganisant les conditions d'emploi et les conditions de travail. Les représentants des travailleurs concernés ont réussi à faire en sorte que la numérisation ne soit pas introduite de manière unilatérale et que les intérêts de la main-d'œuvre soient pris en compte. Ils ont redynamisé et renégocié les droits numériques, comme le droit à la déconnexion, le droit à la vie

privée, le droit à utiliser certaines images, le recours à l'intelligence artificielle et le droit à la formation numérique. Dans ce contexte d'évolution rapide de la numérisation du secteur, il est particulièrement important de veiller à ce que les négociations entre les partenaires s'inscrivent dans la durée et qu'elles prennent au plus vite en considération les exemples d'avancées technologiques et autres formes de progrès.

55. Une autre représentante des travailleurs explique qu'en Italie les travailleurs du secteur de l'assurance ont été confrontés aux mêmes problèmes que ceux décrits précédemment par d'autres intervenants. La pandémie a eu pour effet d'accélérer le processus de numérisation, et de nombreuses entreprises ont aujourd'hui recours au travail à distance. Compte tenu des problèmes qui en découlent, il est désormais de plus en plus important que les travailleurs s'organisent collectivement pour pouvoir lutter plus efficacement contre les problèmes urgents que sont le droit à la déconnexion, le développement des compétences dans les domaines de l'intelligence artificielle et de l'utilisation des outils numériques, ainsi que la gestion et la planification de la charge de travail. Le télétravail en particulier a aggravé la fracture numérique en raison de l'absence d'infrastructures numériques. En outre, certaines formes d'assurance étant obligatoires pour tous les travailleurs, leurs conditions n'ont pas été adaptées à la situation des télétravailleurs. Il convient de mettre en place un nouveau cadre juridique et éthique, qui prenne davantage en considération la nouvelle situation dans laquelle se trouvent les travailleurs – en particulier ceux qui travaillent depuis chez eux – et qui pourrait s'inspirer de la Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale. L'OIT devrait user de son influence pour s'assurer que la transformation numérique dans le secteur financier offre une valeur ajoutée à toutes les parties prenantes.
56. Le vice-président gouvernemental rappelle qu'il est essentiel que l'OIT aide tous les mandants à assurer le suivi et la mise en œuvre des conventions fondamentales et qu'elle fournisse un appui au débat tripartite dans tous les pays. L'OIT devrait mener des études sur la numérisation, en particulier dans les pays où les infrastructures numériques appropriées font défaut, et diffuser les bonnes pratiques. Elle devrait être le moteur de la garantie du travail décent dans le secteur et encourager employeurs et travailleurs à renforcer leur action conjointe pour faire face aux conséquences de la numérisation. La numérisation offre une occasion importante de réduire la fracture sociale et numérique et de permettre un accès beaucoup plus large aux services financiers. Le progrès technologique facilite le développement national, et il est important de s'assurer que le dialogue social joue un rôle de premier plan en montrant la voie à suivre.

► IV. Examen du projet de conclusions

57. La réunion désigne quatre représentants dans chaque groupe pour constituer un groupe de travail sur les conclusions, réuni dans l'après-midi du jeudi 27 janvier 2022 pour examiner le projet de conclusions établi par le Bureau sur la base des discussions des jours précédents. Si le groupe de travail a réussi à s'entendre sur bon nombre des conclusions proposées, il souligne aussi d'autres points sur lesquels aucun accord n'a encore été trouvé.
58. Le groupe de travail était composé de représentants gouvernementaux: M. Juan Francisco Pozo Mejía (vice-président, Équateur), M^{me} Eva Patricia Pires (Brésil), M^{me} Isabele Jacob Morgado (Brésil), M^{me} Sonia Zoghلامي (Tunisie) et M. Mustafa Aydin (Turquie); de représentants des employeurs: M. Giancarlo Ferrara (vice-président), M. Jens Thau, M. Mohammadhassan Ahamdpour et M. Enrique Ignacio González Bacci; et de représentants des travailleurs: M^{me} Rita Berlofa (vice-présidente), M. Michael Budolfson, M. Moses Lekota et M^{me} Anna Maria Romano.

59. À la séance plénière du vendredi 28 janvier 2022, les participants ont circonscrit le débat au projet de conclusions présenté dans le document TMDFS/2022/6, sur lequel les participants n'ont toujours pas réussi à s'entendre.

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

Projet de paragraphe 2

60. La secrétaire exécutive explique que, au cours de la discussion au sein du groupe de travail, il a été demandé au Bureau de reformuler le libellé du paragraphe proposé pour mettre davantage l'accent sur les emplois directement créés par le secteur pour les jeunes et les femmes, ainsi que sur son rôle dans la création d'emplois dans les pays en développement.
61. Le vice-président employeur, le porte-parole du groupe des travailleurs et le vice-président gouvernemental appuient le nouveau libellé du projet de paragraphe 2, qui est donc adopté.

Projet de nouveau paragraphe à la suite du paragraphe 4

62. Le porte-parole du groupe des travailleurs explique que l'accord sur la formulation du nouveau paragraphe proposé est conditionné par l'acceptation du projet de paragraphe 4. Compte tenu du fait que le vice-président employeur approuve le projet de paragraphe 4, et suite à de nouveaux échanges et à un nouvel accord sur la référence au dialogue social dans le projet de paragraphe 6, le porte-parole du groupe des travailleurs accepte de remplacer «Le dialogue social sous toutes ses formes, y compris la négociation collective, est un outil essentiel» par «Le dialogue social est un outil essentiel».
63. Le vice-président employeur et le vice-président gouvernemental disent appuyer le nouveau libellé proposé, qui est donc adopté.

Projet de paragraphe 6

64. Le vice-président employeur juge nécessaire d'adopter une terminologie identique dans l'ensemble des conclusions proposées pour se référer au dialogue social.
65. Le porte-parole du groupe des travailleurs rappelle qu'il avait été décidé d'opter pour une référence au dialogue social «simplifiée» dans le nouveau paragraphe proposé à la suite du paragraphe 4, sous réserve qu'il y soit fait référence de manière plus complète dans le projet de paragraphe 6. Le libellé proposé dans la deuxième phrase – «Le dialogue social sous toutes ses formes, y compris la négociation collective,» – devrait donc être maintenu.
66. Le vice-président employeur propose d'ajouter, après «la négociation collective», l'expression «, lorsqu'elle existe». Il rappelle que l'existence de la négociation collective dépend des systèmes nationaux de relations professionnelles et qu'il s'agit d'un mécanisme qui n'existe pas dans tous les pays.
67. Suite à une nouvelle discussion, le porte-parole du groupe des travailleurs propose, au vu de l'accord conclu avec le groupe des employeurs au sujet des références au dialogue social dans l'ensemble du projet de conclusions, de remplacer le membre de phrase «Le dialogue social sous toutes ses formes, y compris la négociation collective» par «Le dialogue social sous toutes ses formes, y compris les conventions collectives, lorsqu'elles existent».
68. Le vice-président employeur et le vice-président gouvernemental disent pouvoir accepter le libellé proposé, lequel est adopté.

Projet de nouveau paragraphe à la suite du paragraphe 6

69. Le porte-parole du groupe des travailleurs, le vice-président employeur et le vice-président gouvernemental déclarent appuyer le libellé du nouveau paragraphe proposé, qui est donc adopté.

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

Projet de paragraphe 8

70. Le vice-président employeur explique que la référence au «dialogue social sous toutes ses formes, y compris la négociation collective», ou l'alternative proposée – «qui repose essentiellement sur la négociation collective,» –, pose problème dans le paragraphe 8 proposé, comme dans d'autres dispositions des conclusions. Si les employeurs ne remettent en aucun cas en question l'importance de la négociation collective en tant que droit, force est cependant de reconnaître que, dans les faits, la négociation collective n'est pas pratiquée dans tous les pays. Le libellé pourrait être acceptable, pour autant qu'il soit suivi de «, lorsqu'elle existe,» ou «, le cas échéant,». En outre, si le dialogue social peut prendre de nombreuses formes différentes, y compris la coopération, le libellé proposé ne cible toutefois qu'un type de dialogue, à savoir la négociation collective, faisant abstraction de tous les autres.
71. Une autre porte-parole du groupe des travailleurs demande au Bureau des éclaircissements sur cette question. La négociation collective est un droit énoncé dans les normes de l'OIT, et il est donc hors de question de mettre en cause son existence.
72. Le Conseiller juridique indique que le libellé tel qu'il est proposé qualifie clairement la négociation collective de droit en donnant à supposer qu'elle n'existe pas dans certaines situations, et semble accepter les situations dans lesquelles la négociation collective est inexistante, voire interdite. Il convient de rappeler que le droit de négociation collective est énoncé dans l'une des huit conventions fondamentales de l'OIT. L'utilisation de l'expression «le cas échéant» dans ce contexte implique en outre qu'il peut y avoir des situations dans lesquelles la négociation collective n'est pas appropriée.
73. Le porte-parole du groupe des travailleurs explique qu'on ne saurait mettre en cause l'existence d'un droit fondamental.
74. Suite à de nouveaux échanges et à un nouvel accord sur la façon dont il devrait être fait référence au dialogue social dans l'ensemble du projet de conclusions, il est proposé de simplifier les différentes propositions en suspens concernant le libellé se rapportant au dialogue social à la fin du paragraphe, comme suit: «par le biais du dialogue social». Au vu du soutien apporté par le porte-parole du groupe des travailleurs, le vice-président employeur et le vice-président gouvernemental, la proposition est adoptée.

Projet de paragraphe 12

75. Le vice-président employeur estime qu'il est important de conserver, dans la première phrase, les mots «effectivement d'améliorer la productivité», qui avaient été laissés entre crochets suite aux débats tenus au sein du groupe de travail. Il propose en revanche de supprimer «et faire l'objet d'une négociation collective» dans la deuxième phrase.

76. Un porte-parole du groupe des employeurs ajoute que «le droit à la déconnexion numérique» et les membres de phrase qui s’y rapportent devraient être remplacés par le libellé suivant: «garantir le respect des accords sur le temps de travail; le droit des travailleurs de ne pas prendre part à des activités et à des communications en lien avec le travail 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 réglementation nationales».
77. Le porte-parole du groupe des travailleurs souligne qu’il est important de conserver, dans la première partie du paragraphe proposé, l’idée selon laquelle les mesures concernant le travail à distance et d’autres modalités de travail devraient faire l’objet d’une négociation collective. Il importe aussi de maintenir la référence aux principes et droits fondamentaux au travail.
78. Le vice-président gouvernemental juge plus pertinent le texte initialement proposé par le Bureau.
79. Suite à une nouvelle discussion, et dans le souci commun de respecter l’équilibre des différents paragraphes proposés, il est convenu de conserver, dans la première phrase, «effectivement d’améliorer la productivité», ainsi que «et de favoriser l’inclusion». La deuxième phrase serait reformulée pour se lire comme suit: «Les modalités de travail à distance devraient être établies sur une base volontaire et faire l’objet de négociations et garantir les principes et droits fondamentaux au travail.» Enfin, le libellé convenu serait utilisé dans la dernière phrase pour rendre compte de la notion de déconnexion numérique. Avec l’appui du porte-parole du groupe des travailleurs, du vice-président employeur et du vice-président gouvernemental, le paragraphe est adopté tel qu’amendé.

Projet de paragraphe 15

80. Un porte-parole du groupe des employeurs constate que la formulation se rapportant au dialogue social proposée dans ce paragraphe est différente et qu’elle reflète la terminologie qui prévaut au BIT. Il serait souhaitable d’aligner les autres références au dialogue social sur le libellé du projet de paragraphe 15. Cependant, la référence aux accords-cadres internationaux dans ce paragraphe pose problème au groupe des employeurs de l’OIT. Ces accords sont négociés directement entre les travailleurs et les entreprises multinationales, sans que les organisations d’employeurs y soient associées, c’est pourquoi ils ne devraient pas figurer dans le présent document. En revanche, la référence, à la fin du paragraphe proposé, à d’autres types d’accords conclus entre les partenaires sociaux, par exemple les déclarations communes, est jugée intéressante, et elle pourrait même être développée.
81. Un porte-parole du groupe des travailleurs souligne le rôle important joué par les partenaires sociaux à de nombreuses reprises dans la promotion de l’investissement responsable, y compris par le biais de l’accord dans le secteur bancaire conclu au niveau européen, dont 270 banques sont désormais signataires. Il est surprenant, et triste, de constater que certains participants s’opposent fermement à l’inclusion de références aux conventions collectives dans le projet de conclusions. Les partenaires sociaux du secteur peuvent s’enorgueillir d’un bon bilan en matière de conclusion d’accords, notamment au niveau européen, et seraient très réticents à la perspective d’avoir à faire machine arrière lors de la présente réunion.
82. Le porte-parole du groupe des employeurs insiste sur le fait qu’il ne s’agit pas de remettre en question la négociation collective. Si la situation de la négociation collective en Europe est encourageante dans le secteur, il n’en est pas de même ailleurs. Ce qui pose véritablement question, c’est la cohérence du langage utilisé dans l’ensemble du projet de conclusions.
83. Le vice-président gouvernemental dit qu’il est important de maintenir la notion d’accords entre les partenaires sociaux contribuant au développement de produits financiers responsables.

84. La secrétaire générale propose de mentionner le rôle que le dialogue social, plutôt que les conventions collectives, pourrait jouer dans le développement de produits financiers responsables. Il pourrait être utile que la référence à l'importance du dialogue social soit davantage ciblée. La terminologie adoptée lors de précédentes réunions pourrait aider à résoudre le problème.
85. Suite à de nouveaux échanges, le porte-parole du groupe des employeurs admet qu'il est approprié de mentionner le rôle du dialogue social dans le développement de produits financiers responsables. En revanche, le groupe des employeurs estime que la mention d'accords-cadres internationaux devrait être supprimée, l'objectif n'étant pas de nier l'existence de tels accords, mais de faire en sorte que le texte ne soit pas trop spécifique.
86. Le porte-parole du groupe des travailleurs rappelle que les organisations de travailleurs ont de bons antécédents en matière d'accords conclus avec des entreprises multinationales. Il approuve l'idée de faire état, dans le texte, des déclarations communes adoptées en Europe qui s'appliquent au secteur bancaire et des assurances.
87. Sur la base de la discussion, il est convenu de maintenir, dans la première phrase, la référence au fait que le dialogue social «repose essentiellement sur la négociation collective». Il est aussi décidé de mentionner le rôle du dialogue social, plutôt que des conventions collectives, dans le développement de produits financiers responsables et la conception de réglementations et politiques qui soient à même de répondre aux besoins du secteur. Enfin, il sera également fait référence aux déclarations communes adoptées au niveau européen qui s'appliquent au secteur bancaire et des assurances. Avec l'appui du porte-parole du groupe des travailleurs, du vice-président employeur et du vice-président gouvernemental, le paragraphe est adopté tel qu'amendé.

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

Projet d'alinéa 16 a)

88. Le porte-parole du groupe des employeurs dit préférer le libellé original proposé par le Bureau, qui se termine par «dans le secteur».
89. Le porte-parole du groupe des travailleurs propose de supprimer «et durable» après «le travail décent». Appuyée par le vice-président employeur et le vice-président gouvernemental, la proposition est acceptée.

Projet d'alinéa 16 g)

90. Une porte-parole du groupe des travailleurs propose de reformuler le libellé de cet alinéa pour mettre davantage l'accent sur la promotion de la coopération dans l'élaboration des politiques et stratégies connexes ainsi que sur la nécessité, pour préserver le droit des travailleurs à la déconnexion, de respecter les accords sur le temps de travail et le droit des travailleurs de ne pas prendre part à des activités et à des communications en lien avec le travail en dehors des heures de travail, de promouvoir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, et de traiter les questions relatives à la vie privée, à la cybersécurité, à la protection des données, à la prise de décisions algorithmique et à la protection des lanceurs d'alerte.
91. Avec l'appui du vice-président employeur et du vice-président gouvernemental, cette proposition est adoptée.

Projet de paragraphe 17

92. Le vice-président employeur dit préférer «tous les travailleurs du secteur» à «toutes les personnes exerçant une activité dans le secteur».
93. Une porte-parole du groupe des travailleurs demande au Bureau des éclaircissements au sujet des catégories de travailleurs et d'employeurs protégés par les normes internationales du travail.
94. Le Conseiller juridique explique que certaines conventions définissent leur champ d'application par le type de travailleurs couverts: il peut s'agir, par exemple, de tous les travailleurs, de certaines catégories de travailleurs ou de tous les travailleurs d'un secteur donné, comme c'est le cas pour les normes s'appliquant aux travailleurs domestiques ou aux gens de mer. Certaines conventions ne contiennent pas de disposition fixant leur propre champ d'application, tandis que d'autres, comme celles qui portent sur la violence et le harcèlement, pour prendre un exemple récent, s'appliquent à tout un éventail de personnes autres que les travailleurs. Le champ d'application des normes spécifiques doit donc être envisagé au cas par cas.
95. Un porte-parole du groupe des travailleurs indique que le libellé utilisé dans le paragraphe proposé est tiré des Conclusions concernant le travail décent dans les chaînes d'approvisionnement mondiales adoptées par la Conférence à sa 105^e session, en 2016, et qu'il s'agit donc d'une terminologie déjà établie qui favorise une certaine cohérence.
96. Suite à de nouveaux échanges, il est convenu d'utiliser la formulation «tous les travailleurs». Avec l'appui du porte-parole du groupe des travailleurs, du vice-président employeur et du vice-président gouvernemental, la proposition est acceptée.

Projet d'alinéa 18 e)

97. Le porte-parole du groupe des travailleurs souligne qu'il est important d'organiser des réunions et d'assurer un suivi au niveau régional, compte tenu des différences régionales observées dans le processus de numérisation dans le secteur.
98. Un porte-parole du groupe des employeurs estime que le problème que pose le libellé proposé vient de ce qu'il est à la fois trop vague et pas suffisamment inclusif. Ce n'est pas tant la proposition d'organiser des réunions et des ateliers régionaux qui pose problème, mais le fait que ces événements excluent d'autres types d'activités. Un autre porte-parole du groupe des employeurs ajoute que les listes, comme celle proposée à la fin de l'alinéa, sont toujours restrictives, et donc susceptibles d'exclure des éléments importants. Il serait préférable d'opter pour une formulation plus ouverte, telle que «en vue de veiller à ce que la transformation numérique fournisse des emplois décents dans le secteur», ce qui engloberait tous les éléments actuellement énumérés dans la liste.
99. Le porte-parole du groupe des travailleurs estime que le libellé proposé est déjà suffisamment général, mais qu'on pourrait en élargir la portée en y ajoutant le membre de phrase «, et d'examiner d'autres sujets jugés pertinents».
100. Avec l'appui du porte-parole du groupe des travailleurs, du vice-président employeur et du vice-président gouvernemental, et suite à quelques modifications d'ordre rédactionnel apportées par le Bureau, l'alinéa est adopté tel qu'amendé.

Projet d'alinéa 18 f)

101. L'alinéa proposé consiste en trois propositions différentes, chacune ayant été mise entre crochets par le groupe de travail. La première préconise «un observatoire pour recueillir des informations sur les bonnes pratiques, collecter des données et mener des recherches sur la numérisation dans

le secteur financier». La seconde propose «un observatoire de la négociation collective dans le secteur financier, qui soumettra des rapports à intervalles réguliers». Et la troisième vise à «mettre en place une base de données recensant les pratiques en vigueur en matière de négociation collective sur la numérisation dans le secteur financier».

102. Le vice-président employeur indique que tout observatoire proposé devrait porter principalement sur la numérisation dans le secteur.
103. Le porte-parole du groupe des travailleurs ajoute qu'il est important que l'observatoire privilégie aussi les relations professionnelles dans le secteur.
104. En réponse à une demande d'éclaircissement du vice-président gouvernemental, la secrétaire générale juge nécessaire de clarifier le concept d'observatoire. L'activité proposée étant axée sur la collecte de données et la recherche, on pourrait envisager de regrouper les alinéas c) et f), qui portent tous deux sur la collecte de données.
105. Le vice-président gouvernemental appuie la proposition de fusionner des alinéas c) et f), et demande des précisions au sujet du concept d'observatoire.
106. Le porte-parole du groupe des travailleurs indique que, en ce qui concerne la numérisation dans le secteur et ses effets sur les conditions de travail, la situation évolue si rapidement que les données collectées doivent être constamment actualisées pour pouvoir être utilisables. La proposition d'un observatoire vise donc à assurer un suivi continu et la collecte régulière de données pour dresser un tableau dynamique de ce qui se passe dans le secteur.
107. Le vice-président gouvernemental note qu'il semblerait qu'un observatoire soit une structure fixe, mais qu'aucune proposition n'est faite au sujet des ressources nécessaires à une telle structure. Il serait donc préférable de s'en tenir à la collecte de données et de laisser de côté le concept d'observatoire.
108. Un porte-parole du groupe des employeurs approuve la proposition visant à fusionner les alinéas c) et f), estimant toutefois que la référence à une structure fixe devrait être supprimée. Un autre porte-parole du groupe des employeurs ajoute que le regroupement des deux alinéas devrait intégrer la collecte et la diffusion à la fois de données et d'informations sur les bonnes pratiques.
109. Le porte-parole du groupe des travailleurs explique que la proposition d'observatoire a pour objet d'assurer un suivi et des rapports réguliers, et non de mettre en place une nouvelle structure.
110. La secrétaire générale explique que les deux alinéas ainsi regroupés pourraient faire état d'une diffusion régulière des données.
111. Avec l'appui du vice-président employeur, du vice-président gouvernemental et du porte-parole du groupe des travailleurs, les amendements au projet d'alinéa f) sont adoptés.

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

112. Le vice-président employeur propose d'inclure une note de bas de page dans l'annexe en lien avec la convention (n° 94) et la recommandation (n° 84) sur les clauses de travail (contrats publics), 1949, ainsi que la recommandation (n° 198) sur la relation de travail, 2006, qui se lirait comme suit: «Le groupe des employeurs n'approuve pas le fait de voir figurer ces normes internationales du travail dans la présente annexe.»

- 113.** En réponse à une demande de clarification du groupe des travailleurs concernant l'inclusion de la note de bas de page proposée, le Conseiller juridique explique que, selon les informations fournies par le vice-président employeur, la note a pour but de rappeler que le groupe des employeurs n'avait appuyé ni la convention n° 94 ni les recommandations n°s 84 et 198 au moment de leur adoption par la Conférence. Il fait observer que le titre de l'annexe indique que son seul but est de fournir une liste non exhaustive des déclarations, instruments et outils de l'OIT mentionnés au cours de la réunion, et non de préciser le statut ni la hiérarchie des déclarations, instruments et outils répertoriés dans l'annexe. Il précise en outre que, dans le corps du projet de conclusions, il n'est fait référence ni à l'annexe ni à son objectif. Il signale qu'un problème peut se poser dès lors que l'annexe comporte un élément, quel qu'il soit – par exemple la note de bas de page proposée –, qui remet en question des décisions adoptées par consensus au sein du Conseil d'administration concernant le statut des normes énumérées dans l'annexe. Actuellement, le mécanisme au sein du Conseil d'administration qui est chargé d'examiner le statut des normes internationales du travail est le Groupe de travail tripartite du mécanisme d'examen des normes (MEN). L'orateur rappelle à cet égard que ni la convention n° 94 ni la recommandation n° 198 ne figurent dans le programme de travail du Groupe de travail tripartite du MEN, et que leur statut actuel est «instrument à jour». À l'inverse, la recommandation n° 84 figure dans le programme de travail du Groupe de travail tripartite du MEN, mais elle n'a pas encore été examinée. Son statut est actuellement «instrument faisant l'objet d'une demande d'informations». La question se pose alors de savoir si la note de bas de page proposée affaiblit de manière explicite ou implicite le statut des deux instruments classés comme étant à jour. Il ne semble pas que ce soit le cas dans la mesure où le libellé de la note de bas de page indique simplement que le groupe des employeurs n'appuie pas l'inclusion de ces normes dans l'annexe.
- 114.** L'orateur ajoute que les groupes sont bien évidemment libres d'exprimer leurs vues sur les questions soumises à la discussion. À cet égard, il convient de rappeler que l'article 12 du Règlement des réunions techniques – Adoption des décisions – énonce que «Les décisions sont prises par consensus. Les représentants mettent tout en œuvre pour parvenir à un accord recueillant l'adhésion générale, afin qu'une décision puisse être adoptée sans donner lieu à des objections formelles. En pareil cas, toute opinion dissidente, ou réserve, est consignée au compte rendu, sans pour autant que cela ne constitue un obstacle à l'adoption de la décision en question.» Il est donc clair que la réunion doit tenter de parvenir à des décisions par consensus, et que tous points de divergence doivent être mentionnés dans le *Compte rendu des travaux*, en s'appuyant sur l'article 16 du Règlement. Le fait que des notes de bas de page similaires ont été adoptées lors de réunions précédentes ne doit pas constituer un précédent à cet égard.
- 115.** Compte tenu de l'avis du Conseiller juridique, le vice-président employeur retire la proposition de note de bas de page proposée, mais demande à voir mentionner dans le *Compte rendu des travaux* que le groupe des employeurs n'approuve pas l'inclusion, dans l'annexe, de la convention n° 94 et des recommandations n°s 84 et 198.
- 116.** Avec l'appui du porte-parole du groupe des travailleurs, du vice-président employeur et du vice-président gouvernemental, l'annexe est adoptée.

► V. Adoption des conclusions

- 117.** Les conclusions de la Réunion technique sur les conséquences de la numérisation dans le secteur financier sont adoptées, section par section, telles qu'amendées.

► VI. Clôture de la réunion

- 118.** La secrétaire générale félicite l'ensemble des participants pour l'issue fructueuse de la réunion, qui montre une nouvelle fois l'efficacité du dialogue social, malgré les difficultés inhérentes à la tenue d'une réunion virtuelle. L'OIT et son personnel se réjouissent de revenir à un dialogue en direct dès qu'il sera possible de le faire en toute sécurité. L'oratrice remercie spécialement tous les participants qui ont déployé des efforts particuliers pour prendre part à la réunion, malgré la contrainte de décalages horaires parfois importants. Les participants peuvent être fiers d'avoir réussi à se mettre d'accord sur des conclusions importantes, qui montreront au secteur la voie à suivre et permettront d'orienter clairement les activités futures du Bureau. L'oratrice rend hommage au travail effectué par le bureau de la réunion, les différents groupes et les observateurs, ainsi que les membres du secrétariat et les interprètes.
- 119.** Le vice-président employeur remercie lui aussi tous ceux qui ont participé à la réunion, ainsi que les membres de son groupe pour leur soutien. Les résultats des travaux de la réunion, qui sont le fruit de discussions franches et approfondies, méritent d'être salués: ils montrent la relation solide qui unit les partenaires ayant permis d'aboutir à une situation bénéfique pour toutes les parties. Le groupe des employeurs croit au dialogue social et au tripartisme, et il se dit satisfait de l'issue des débats.
- 120.** La vice-présidente travailleuse remercie l'ensemble du bureau et tous les participants à la réunion pour leur contribution à son dénouement fructueux, malgré tous les obstacles auxquels il a fallu faire face. Elle trouve normal que les partenaires s'engagent dans les négociations, et remercie les membres du groupe gouvernemental et du groupe des employeurs d'avoir su respecter l'esprit de compromis. Les conclusions de la réunion reconnaissent deux points importants, à savoir le droit à la déconnexion et le rôle joué par la négociation collective pour résoudre les problèmes liés au travail à distance. L'oratrice remercie le personnel du Bureau et les interprètes pour leur aide, qui a permis de parvenir à un résultat tout à fait positif.
- 121.** Le vice-président gouvernemental félicite les partenaires sociaux d'être parvenus à un accord, et salue l'occasion qui lui a été offerte de participer à cette réunion. Les participants ont travaillé dur pour obtenir un document final ambitieux, qui montre l'importance de l'engagement actif des parties prenantes. Le secteur financier met tout en œuvre pour résoudre les problèmes causés par la pandémie de COVID-19. Il est regrettable d'avoir dû mener les débats en mode virtuel, mais cela n'a pas empêché toutes les parties impliquées d'y prendre une part active. L'orateur s'associe aux remerciements adressés aux participants, au Bureau et aux interprètes.
- 122.** Le président déclare que les résultats constructifs de la réunion sont le fruit des efforts collectifs fournis par les mandants. Il remercie les trois groupes et leurs vice-présidents respectifs pour les efforts remarquables qu'ils ont déployés pour parvenir à un consensus, dans une ambiance de respect mutuel et de tolérance, et ce en dépit de circonstances très compliquées. Il tient à remercier tous ceux qui ont participé à l'organisation de la réunion, et notamment le personnel du BIT et les interprètes. Les conclusions adoptées par la réunion auront une incidence sur les activités de l'OIT, mais aussi au-delà. Elles mettent en évidence le rôle majeur joué par le secteur financier non seulement dans l'économie, mais aussi dans la société en général et dans la croissance d'autres secteurs, ainsi que sa contribution à la continuité des activités, à la reprise économique postpandémie et au développement durable. Grâce à la numérisation, le secteur peut aussi contribuer à créer des emplois productifs, à réduire les disparités entre les villes et les campagnes et à améliorer l'inclusion financière. Les conclusions attirent l'attention sur les problèmes auxquels est confronté le secteur – évolution de l'organisation du travail, questions de SST, déficits et inadéquation des compétences, et pertes d'emplois résultant en partie de la

numérisation – ainsi que sur la nécessité de mettre l’accent sur l’inclusion numérique et financière et d’adopter des politiques qui garantissent les droits au travail, l’équilibre entre vie professionnelle et vie privée, le respect des accords sur le temps de travail et une meilleure répartition des responsabilités familiales, en particulier dans le contexte du travail à distance. Les conclusions soulignent aussi que le dialogue social, basé sur le respect de la liberté d’association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective, peut permettre de faire face aux répercussions de la numérisation dans le secteur. Après avoir indiqué qu’il s’agit désormais de mettre en pratique les conclusions adoptées, l’orateur déclare la réunion close.