

30 novembre 2018

Bruxelles



JOINT DECLARATION ON THE IMPACT OF  
DIGITALISATION ON EMPLOYMENT  
BY THE EUROPEAN SOCIAL PARTNERS IN THE BANKING SECTOR

## JOINT DECLARATION ON THE IMPACT OF DIGITALISATION ON EMPLOYMENT

### PREAMBULE

Les effets de la numérisation sur le secteur financier sont très profonds, puisque tous ses services sont immatériels et peuvent donc être numérisés au moyen des technologies de l'information et de la communication (TIC). Pour cette raison, les banques traditionnelles sont confrontées à une concurrence de plus en plus féroce, face à de nouveaux acteurs qui utilisent des écosystèmes et des plateformes numériques. Les banques doivent gagner encore davantage en compétitivité en s'appuyant sur les TIC pour augmenter leur productivité. Et il est primordial qu'elles réussissent dans cet exercice, non seulement pour garantir la rentabilité de leurs affaires, mais aussi pour assurer la disponibilité des emplois et améliorer le bien-être au travail dans le secteur bancaire.

À l'ère de la numérisation et de l'automatisation, le développement des compétences des salariés et des méthodes de travail sont des conditions préalables à la réussite. Il convient d'approfondir et d'améliorer les compétences du personnel afin de se concentrer sur des choses que les ordinateurs et les robots ne peuvent pas faire, car, pour les clients, ces qualités augmentent la valeur des services purement numériques. L'expertise et la confiance, qui sont les avantages concurrentiels établis dans le secteur financier, joueront un rôle toujours plus important avec l'essor de l'industrie de l'information et la multiplication connexe des transactions numériques. Les données d'information brutes doivent être réduites à l'essentiel et analysées pour devenir réellement utiles et être transposées en informations confidentielles pour le client.

Bien entendu, la technologie restera un élément moteur du développement du secteur bancaire et les personnes joueront un rôle clé dans la numérisation. Le rythme du changement numérique et de l'innovation technologique s'accélère, et il s'accompagne aussi bien de défis que d'opportunités pour les partenaires sociaux.

À l'heure où la technologie numérique atteint des niveaux de maturité inédits, les partenaires sociaux reconnaissent que la numérisation est un véritable outil de productivité – elle permet d'améliorer la qualité du service à la clientèle et d'optimiser l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle pour les salariés ayant la possibilité de gérer leurs heures de travail – et, à ce titre, elle ne devrait pas être seulement un outil destiné à augmenter les revenus. En outre, l'IA devrait compléter les activités humaines, et non leur faire concurrence, et servir à la formation et au développement des compétences. Il est important de faciliter la mise en œuvre de stratégies qui permettront aux partenaires sociaux d'utiliser et de tirer parti de ce que la technologie moderne est en mesure d'offrir. L'employabilité sur le marché du travail sera la clé du succès à l'avenir.

L'introduction de systèmes et de processus numérisés exige d'opérer des transformations majeures dans l'organisation du travail. L'un des défis consiste à trouver des méthodes de travail qui combinent l'expertise avec la créativité, l'interaction sociale et la flexibilité. Il est nécessaire d'instaurer de nouvelles formes de travail et notamment les horaires flexibles et le télétravail, qui sont aussi bien dans l'intérêt des employeurs que des salariés.

Ces nouvelles formes de travail peuvent inclure le travail en freelance et se traduire par une redéfinition de la conception traditionnelle de l'emploi, du temps de travail et du lieu de travail, en plus de soulever des questions spécifiques en matière de santé et de sécurité. En même temps, il existe un énorme potentiel d'amélioration de la qualité du travail pour les emplois existants. Les systèmes et outils numériques peuvent réduire la charge administrative des salariés, les soutenir dans leur travail et leur permettre d'avoir davantage de temps et de ressources pour aider et conseiller les clients.

Il est impératif de suivre une approche holistique pour préfigurer de l'avenir du marché du travail en évaluant les effets que les développements prévisibles induits par la technologie dans des secteurs spécifiques auront sur l'emploi. L'élaboration d'une politique stratégique est nécessaire et les partenaires sociaux doivent collaborer pour aborder de manière positive les opportunités et les défis de la numérisation, afin d'ajouter une dimension sociale à la transformation numérique et de créer de la valeur pour toutes les parties prenantes, y compris les actionnaires, le secteur, les salariés, les consommateurs et la société en général.

## **I. PROTECTION DES DONNEES ET VIE PRIVEE**

La législation européenne sur la protection des données (le Règlement général sur la protection des données) fournit le cadre juridique applicable. L'employeur est tenu de prendre les mesures appropriées afin d'assurer la protection des données utilisées et traitées à des fins professionnelles. L'employeur informe le salarié de toutes les lois applicables et règles de l'entreprise concernant la protection des données. Il incombe aux salariés de se conformer à ces règles.

L'employeur s'assure que les systèmes de TI, y compris les systèmes de surveillance, ont les niveaux de sécurité appropriés, tout en respectant la vie privée des salariés.

## **II. FORMATION ET DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES**

La formation et le développement des compétences sont des composantes essentielles pour gérer l'impact de la numérisation de manière sociale, afin de répondre non seulement aux besoins d'aujourd'hui, mais aussi à ceux de demain, en matière d'emplois, de tâches et d'organisation du travail.

Il s'agit notamment de montrer de grandes compétences sociales, de faire preuve d'adaptation et d'agilité, d'un sens aigu du commerce, d'agir en se fondant sur des données, de se montrer ouvert, curieux et innovant, ainsi que de posséder des aptitudes particulières en matière de communication et une bonne connaissance des médias.

Le concept de l'apprentissage tout au long de la vie doit être adapté aux besoins spécifiques en matière de compétences dans le cadre du processus de numérisation. Avec l'appui de leur employeur, les salariés doivent assumer la responsabilité de leur employabilité.

La coopération entre les partenaires sociaux et les systèmes d'éducation et de développement professionnel est vitale pour maintenir un niveau élevé d'aptitudes, de compétences et d'innovation dans le secteur. Il incombe aux syndicats de communiquer sur l'importance de la formation et du développement des compétences auprès de leurs membres. Du reste, le recyclage professionnel devrait être l'une des priorités des employeurs et des syndicats.

### **III. DES CONDITIONS DE TRAVAIL SAINES ET UN BON EQUILIBRE ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PRIVEE**

Le maintien de conditions de travail saines et d'un équilibre approprié entre vie professionnelle et vie privée reste un objectif clé des partenaires sociaux dans le processus de numérisation.

La numérisation se poursuivant, il est important d'examiner les défis potentiels qui peuvent découler des possibilités de travail plus flexible. Les conditions du temps de travail doivent respecter les règles de l'entreprise, les conventions collectives, le droit national et le droit européen.

Il convient d'encourager une vaste concertation entre les partenaires sociaux sur le rôle des salariés à l'heure de la numérisation.

Les employeurs et les représentants des travailleurs doivent faire face à ces changements en tenant compte des intérêts des salariés et des employeurs.

### **IV. DIALOGUE SOCIAL**

Toutes les questions mentionnées devraient être discutées et traitées de manière approfondie entre les partenaires sociaux au niveau européen, national, multinational et de l'entreprise. Le dialogue social est un élément indispensable pour façonner la transformation numérique du secteur bancaire.

Les partenaires sociaux du secteur bancaire travaillent sur des politiques et des partenariats innovants destinés à promouvoir une transition équitable vers un avenir dans lequel le travail numérique sera réalisé dans des conditions décentes.

## V. ALLER DE L'AVANT

Les partenaires sociaux s'engagent à promouvoir la déclaration conjointe de la meilleure manière possible, tant au niveau européen, national, multinational qu'au niveau des entreprises.

Les représentants des syndicats, des associations et des employeurs seront continuellement tenus informés par des communications et auront connaissance des dernières évolutions suite au lancement de la Déclaration. Des réunions conjointes et/ou des conférences de presse seront aussi organisées dans ce but.

La déclaration conjointe sera également traduite dans le plus grand nombre possible de langues officielles de l'UE, moyennant un financement approprié de l'UE.

Dans un esprit de bonne gouvernance, un comité de suivi des partenaires sociaux européens se rassemblera une fois par an – et des réunions supplémentaires seront tenues si une partie en fait la demande dans des circonstances exceptionnelles – afin d'évaluer la situation actuelle de la numérisation dans le secteur bancaire, de discuter des nouvelles questions et tendances, et de décider des pratiques que les partenaires sociaux européens jugent réalisables pour traiter les opportunités et les défis impliqués.

Les partenaires sociaux au niveau de l'UE pourront surveiller le processus de mise en œuvre, notamment par le biais d'enquêtes et de questionnaires.