



# EUROPEAN SOCIAL PARTNERS FRAMEWORK AGREEMENT



## **Accord-cadre des partenaires sociaux européens relatif à la transformation numérique**

**Introduction**

**Objectifs**

**Champ d'application**

**Un processus de partenariat entre les employeurs et les représentants des travailleurs**

- 1. Compétences numériques et protection de l'emploi**
- 2. Modalités de connexion et de déconnexion**
- 3. Intelligence artificielle et garantie du principe de l'humain aux commandes**
- 4. Respect de la dignité humaine et surveillance**

**Mise en œuvre et suivi**

## **Introduction**

La transformation numérique de l'économie est un sujet qui couvre de nombreux aspects et qui a une forte incidence sur le marché du travail, le monde du travail et la société dans son ensemble. Il est traité de diverses manières par les États membres de l'UE en fonction de leur situation économique et sociale, de leur marché du travail, de leurs systèmes de relations professionnelles ainsi que des initiatives, pratiques et conventions collectives existantes.

La transformation numérique procure des avantages évidents aux employeurs, aux travailleurs et aux chercheurs d'emploi, avec de nouvelles opportunités d'emploi, une hausse de la productivité, une amélioration des conditions de travail, de nouveaux moyens d'organiser le travail et une meilleure qualité pour les produits et les services. D'une manière générale, si elle est associée à des stratégies adéquates, la transformation numérique peut contribuer à développer l'emploi et maintenir les emplois existants.

Mais cette transition engendre aussi des défis et des risques pour les travailleurs et les entreprises, avec la disparition de certaines tâches et la transformation de nombreuses autres. Il faut donc anticiper le changement et les nouvelles compétences nécessaires pour permettre aux travailleurs et aux entreprises de réussir leur entrée dans l'ère du numérique. Il faut également prévoir l'organisation du travail, les conditions de travail, l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle et l'accessibilité des technologies (y compris les infrastructures) qui seront nécessaires au niveau de l'économie et des régions. Des approches spécifiques doivent aussi être définies pour permettre aux PME de s'engager dans la transformation numérique d'une façon adaptée à leur situation.

Les avantages de la transformation numérique n'étant pas automatiques, nous devons adapter nos marchés du travail, nos systèmes éducatifs et de formation mais aussi nos systèmes de protection sociale pour nous assurer que la transition sera mutuellement avantageuse pour les employeurs et pour les travailleurs. L'UE et les gouvernements nationaux ont un rôle important à jouer. Ils doivent s'assurer que les conditions cadres permettent aux employeurs et aux travailleurs de saisir les opportunités qui s'offrent à eux et les soutiennent dans cet effort mais qu'elles leur laissent aussi suffisamment d'espace pour trouver des solutions appropriées aux défis rencontrés, en gardant à l'esprit qu'ils sont les mieux placés pour juger de la situation concrète et des mesures nécessaires pour aider les entreprises et les travailleurs.

Il est également important de tenir compte des impacts sur l'environnement et le climat.

Par ailleurs, un engagement commun des employeurs, des travailleurs et de leurs représentants est nécessaire pour tirer le meilleur parti des opportunités qui se présentent et relever les défis de la transformation numérique sur la base du partenariat, en respectant les différents rôles des parties prenantes.

Le présent accord-cadre constitue l'engagement commun des partenaires sociaux intersectoriels européens<sup>1</sup> à optimiser les avantages et relever les défis liés à la transformation numérique du monde du travail.

<sup>1</sup>BusinessEurope, SMEunited, CEEP et CES (et le comité de liaison EUROCADRES/CEC)

## **Objectifs**

**Le présent accord-cadre vise les objectifs suivants :**

- Améliorer la connaissance et la compréhension par les employeurs, les travailleurs et leurs représentants des opportunités et défis créés par la transformation numérique dans le monde du travail ;
- Fournir un cadre axé sur l'action afin d'encourager, de guider et d'aider les employeurs, les travailleurs et leurs représentants à définir des mesures et actions leur permettant de saisir ces opportunités et de relever les défis associés, en tenant compte des initiatives, des pratiques et des conventions collectives existantes ;
- Encourager une approche de partenariat entre les employeurs, les travailleurs et leurs représentants ;
- Soutenir l'élaboration d'une approche axée sur l'humain pour l'intégration des technologies numériques dans le monde du travail, afin de soutenir / aider les travailleurs et d'améliorer la productivité.

**Pour cela, les mesures proposées sont les suivantes :**

- Définir un processus circulaire dynamique conjoint qui tienne compte des rôles et responsabilités des différents acteurs et qui puisse être adapté à la situation particulière de chaque pays, secteur et/ou entreprise, mais aussi aux systèmes de relations professionnelles, à l'emploi et aux outils / technologies numériques ;
- Mettre l'accent sur des approches, actions et mesures concrètes pouvant être utilisées par les employeurs, les travailleurs et leurs représentants en fonction de leurs besoins et circonstances spécifiques, afin de traiter des sujets tels que les compétences, l'organisation du travail et les conditions de travail.

## **Champ d'application**

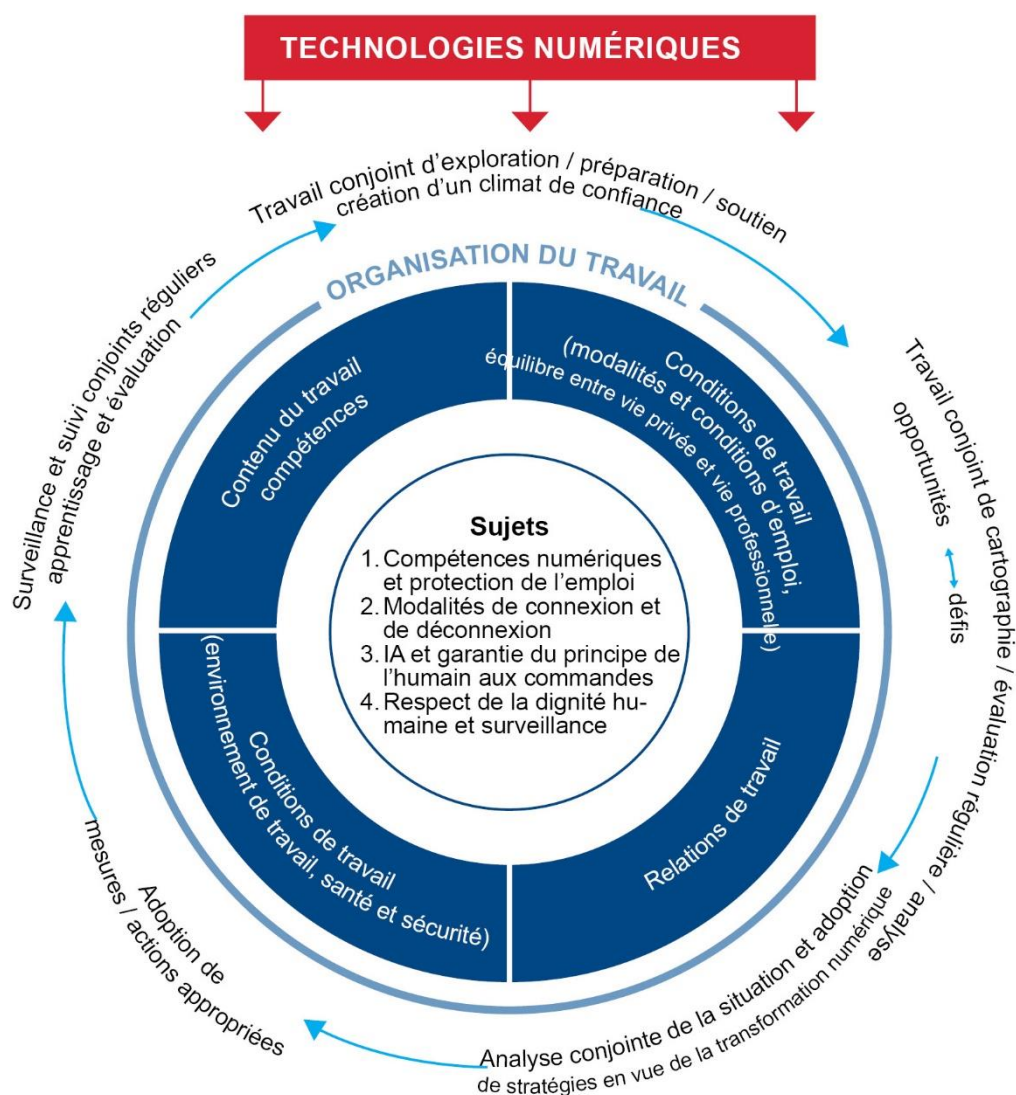
Le présent accord autonome a été conclu par les partenaires sociaux intersectoriels européens et s'applique à l'ensemble de l'UE/EEE.

Il couvre tous les travailleurs et employeurs du secteur public et du secteur privé, dans tous les domaines d'activité économique (y compris ceux qui font usage de plateformes en ligne) dans le cadre desquels il existe une relation d'emploi, selon les définitions nationales.

Dans le présent accord, le terme « entreprises » désigne aussi bien des organisations du secteur public que du secteur privé.

Par ailleurs, l'expression « représentants des travailleurs » signifie que les prérogatives des représentants syndicaux, doivent être reconnues, conformément à la législation et aux pratiques nationales.

# PROCESSUS DE PARTENARIAT POUR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE



**Afin de faciliter la compréhension** du processus, les concepts évoqués dans cet accord et répertoriés ci-après auront la signification généralement acceptée suivante :

## Organisation du travail

L'organisation du travail consiste à distribuer et coordonner les tâches de travail et les responsabilités au sein d'une organisation. L'organisation du travail est la manière dont les tâches sont réparties entre les personnes qui font partie d'une organisation puis coordonnées pour obtenir le produit ou le service final. La structure ou organisation du travail indique qui fait quoi, individuellement ou dans le cadre d'une équipe, et qui est responsable de quoi.

## Contenu du travail et compétences

En ce qui concerne le contenu du travail, il s'agit d'analyser l'impact des outils / technologies numériques sur le contenu d'un poste et les compétences qui sont nécessaires pour effectuer le travail et interagir (de façon numérique) avec les autres (collègues, direction, clients, intermédiaires). Cette analyse tient compte d'aspects tels que l'autonomie, la cohérence, la variation, la charge de travail, le niveau d'information, la clarté du rôle.

### Conditions de travail

Les conditions de travail désignent l'environnement de travail (p. ex. santé et sécurité, effort physique et psychologique, bien-être, climat de travail, confort, critères sanitaires, équipements de travail) et certains aspects des modalités et conditions d'emploi d'un travailleur. Ces derniers concernent notamment le temps de travail (régimes), les périodes de repos, le ou les lieux de travail, l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, les systèmes de congés, les opportunités de formation et d'apprentissage, les mécanismes d'évaluation.

### Relations de travail

Les relations de travail ou relations interpersonnelles ont un impact sur les performances et le bien-être des travailleurs. Elles incluent les interactions sociales entre les travailleurs mais aussi entre les travailleurs et l'entreprise (relations formelles et informelles avec le superviseur direct, la direction, la fonction RH). Les relations avec les clients et avec d'autres tiers en font également partie. Il est important de tenir compte de la qualité des relations (collaboration, intégration, possibilités et moments de contact, communication, atmosphère de travail), du style de gestion, de la survenue de faits de violence ou de harcèlement, de la gestion des conflits, des mécanismes et des procédures de soutien.

## **Un processus de partenariat entre les employeurs et les représentants des travailleurs**

### **Considérant que :**

L'objectif général consiste à mener une transition consensuelle en intégrant efficacement les technologies numériques sur le lieu de travail et en saisissant les opportunités associées. Il faut également prévenir et minimiser les risques pour les travailleurs comme pour les employeurs, et veiller à obtenir le meilleur résultat possible pour les employeurs et les travailleurs ;

Dans cette optique, de nombreux aspects jouent un rôle ou doivent être pris en compte. Il est suggéré de suivre une approche multidisciplinaire large, qui englobe les éléments pertinents du lieu de travail ;

La plupart de ces aspects sont liés et ne doivent pas être traités séparément ;

Il est nécessaire d'adapter l'approche à la taille de l'entreprise et de tenir compte des diverses situations ou circonstances, même si certaines caractéristiques sont identiques pour toutes les entreprises, indépendamment de leur taille ;

Un engagement commun des employeurs, des travailleurs et de leurs représentants à mener un processus convenu et géré conjointement est important pour la réussite de cette démarche.

**Un processus circulaire dynamique convenu et géré conjointement constitue un bon moyen de mettre en œuvre l'accord tout en respectant les rôles / responsabilités des différents acteurs, y compris les représentants des travailleurs.**

La présence ou l'introduction d'outils ou de technologies numériques a un impact sur divers aspects, qui sont souvent liés entre eux. Ces aspects sont représentés dans le schéma :

- Contenu du travail – compétences
- Conditions de travail (modalités et conditions d'emploi, équilibre entre vie privée et vie professionnelle)
- Conditions de travail (environnement de travail, santé et sécurité)
- Relations de travail
- Organisation du travail

Lors des différentes étapes du processus, tous ces aspects doivent être étudiés et pris en compte.

En lien avec les aspects mentionnés précédemment, il faudrait également étudier et prendre en compte les éléments suivants dans le cadre du processus :

- Compétences numériques et protection de l'emploi
- Modalités de connexion et de déconnexion
- Intelligence artificielle (IA) et garantie du principe de l'humain aux commandes
- Respect de la dignité humaine et surveillance

Des outils ou technologies numériques peuvent aussi être utilisés / introduits afin d'améliorer ces aspects (p. ex. pour optimiser l'organisation du travail, la communication, les possibilités d'apprentissage, les relations de travail, l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, l'égalité des sexes).

### **Étapes du processus**

- La première étape, intitulée « **Travail commun d'exploration / préparation / soutien** » consiste à explorer, sensibiliser et créer la base de soutien adéquate et le climat de confiance nécessaire pour pouvoir mener une discussion ouverte sur les opportunités et les défis / risques de la transformation numérique, leur impact sur le lieu de travail et les actions et solutions possibles.
- La deuxième étape, nommée « **Travail conjoint de cartographie / évaluation régulière / analyse** », consiste à cartographier les aspects mentionnés précédemment en termes d'avantages et d'opportunités (de quelle façon la bonne intégration des technologies numériques peut bénéficier aux travailleurs et à l'entreprise), mais aussi en termes de défis / de risques. À ce stade aussi, on cherche à identifier les actions et les mesures possibles. Il peut arriver que les PME aient besoin d'une assistance et de conseils externes.
- La troisième étape, intitulée « **Analyse conjointe de la situation et adoption de stratégies en vue de la transformation numérique** », est le résultat des étapes précédentes. Elle a pour but d'acquérir une compréhension élémentaire des opportunités et des défis / risques en présence, des différents éléments et de leurs interactions, mais aussi de définir des stratégies numériques fixant des objectifs pour permettre aux entreprises d'aller de l'avant.
- La quatrième étape, « **Adoption de mesures / actions appropriées** », s'appuie sur l'analyse conjointe de la situation. Elle comprend :
  - la possibilité de réaliser des tests / des essais pilotes avec les solutions envisagées ;
  - la définition de priorités ;

- la planification, la mise en œuvre sous forme de phases successives délimitées dans le temps ;
  - la clarification / définition des rôles et responsabilités de la direction, des travailleurs et de leurs représentants ;
  - des ressources ;
  - des mesures d'accompagnement telles qu'une assistance (par un expert), une surveillance, etc.
- La cinquième étape, nommée « **Travail conjoint de surveillance / suivi, d'apprentissage, d'évaluation** », vient clore le cycle avec une évaluation conjointe de l'efficacité des actions et une discussion sur la nécessité de prendre des mesures complémentaires d'analyse, de sensibilisation, de soutien ou d'action.

Les représentants des travailleurs disposeront des dispositifs et informations nécessaires pour pouvoir s'engager efficacement dans les différentes étapes du processus.

### **Adaptation**

Bien que les étapes soient toujours les mêmes, le processus doit être adapté à la situation particulière de chaque pays, secteur et/ou entreprise, ainsi qu'aux systèmes de relations professionnelles, en ajustant les outils utilisés au cours du processus, les contenus et/ou les intervenants / experts engagés. Cela permettra d'avoir une approche adaptée à chaque emploi, chaque entreprise et chaque secteur.

Le présent accord tient compte du fait que divers outils numériques, dispositifs de formation et procédures conjointes ont d'ores et déjà été mis en place, dans certains cas par les partenaires sociaux. Il faudra tenir compte de ces procédures et outils existants lors du travail conjoint de cartographie / évaluation régulière / analyse. Si des points de doute concernant les impacts sur les conditions de travail et sur la santé et la sécurité nécessitent un examen en urgence, des mesures seront prises.

Le cas échéant, il est dans l'intérêt des employeurs et des travailleurs d'adapter l'organisation du travail à la transformation des conditions de travail engendrée par l'utilisation de dispositifs numériques. Ce travail d'adaptation doit être mené de façon à respecter les intérêts des travailleurs et les prérogatives des employeurs en ce qui concerne l'organisation du travail au niveau de l'entreprise.



## **1 – Compétences numériques et protection de l'emploi**

### **Principal objectif et facteur de réussite**

Le principal objectif consiste à préparer les travailleurs et entreprises d'aujourd'hui et de demain en leur apportant les compétences requises à travers l'apprentissage continu, à saisir les opportunités et à gérer les défis associés à la transformation numérique du monde du travail.

### **Intérêt commun des partenaires sociaux**

Au regard des défis et opportunités créés par la transformation numérique, tous les partenaires sociaux ont intérêt à faciliter l'accès à des formations et un développement des compétences efficaces et de qualité, en veillant à respecter la diversité et la flexibilité des systèmes de formation, qui diffèrent selon les pratiques en matière de relations professionnelles. Les employeurs doivent s'engager à utiliser les technologies numériques de façon positive, en cherchant à améliorer l'innovation et la productivité pour assurer la santé à long terme des entreprises mais aussi pour garantir la sécurité de l'emploi des travailleurs et améliorer leurs conditions de travail. De leur côté, les travailleurs doivent s'engager à soutenir la croissance et la réussite des entreprises et reconnaître le rôle potentiel des technologies numériques pour aider les entreprises à rester compétitives dans le monde moderne.

### **L'identification des besoins en compétences, un enjeu crucial**

Les partenaires sociaux sont confrontés à un enjeu crucial, qui consiste à déterminer quelles compétences (numériques) et quelles modifications des processus sont nécessaires et à organiser des mesures de formation en conséquence. Cette démarche doit être menée aussi bien au niveau national qu'au niveau des secteurs et des entreprises, en fonction des systèmes de relations professionnelles de chaque pays.

### **Éléments clés**

- Bien que les employeurs et les travailleurs aient un intérêt commun à requalifier et relever le niveau de qualification des travailleurs pour permettre aux entreprises de prospérer, proposer des services publics de qualité et doter les travailleurs des compétences requises, leurs niveaux de responsabilité sont différents.
- Lors de toutes les étapes du processus de renforcement des qualifications, il faut encourager l'implication des partenaires sociaux mais aussi des RH, des superviseurs, des représentants des travailleurs et des comités d'entreprise (européens) afin de motiver le personnel à participer aux formations, à la définition de structures cadres basées sur une communication ouverte et au travail d'information, de consultation et de participation, en fonction des systèmes de relations professionnelles instaurés au niveau national.
- Les partenaires sociaux peuvent jouer un rôle de soutien pour les entreprises dans leur démarche d'élaboration de plans de compétences en vue des changements en cours et à venir. Les besoins de soutien particuliers des PME doivent être pris en compte.
- En fonction du type d'outil numérique mis en place et de la situation particulière du pays, du secteur et de l'entreprise, les travailleurs devront acquérir un ensemble de compétences incluant et combinant des compétences techniques spécifiques au secteur mais aussi une large palette de compétences transversales et personnelles telles qu'une capacité de résolution des problèmes, un esprit critique, des compétences de collaboration et de communication, des aptitudes de cocréation et de la créativité. Parallèlement à cela, il faudra encore renforcer et mettre en avant certaines compétences et aptitudes humaines et sociales telles que la gestion du personnel, l'intelligence émotionnelle et le jugement.
- Compte tenu de la rapidité des changements qui s'opèrent sur le marché du travail, il est extrêmement important de disposer d'outils de veille (tels que des mesures d'anticipation des compétences et une évaluation régulière des compétences acquises par un travailleur dans le

cadre d'une approche d'apprentissage continu pour le développement des compétences) pour identifier correctement les futurs besoins en compétences et choisir les mesures de formation appropriées, en étroite collaboration avec les représentants des travailleurs.

- Si l'on veut que la transformation numérique soit une opportunité, il est essentiel de changer de cap pour s'orienter vers une véritable culture de l'apprentissage dans la société et les entreprises et de mobiliser l'attitude positive des travailleurs en faveur du changement. Dans cette optique, l'engagement, la créativité et les approches orientées solutions seront au cœur des efforts d'adaptation des partenaires sociaux, sans perdre de vue la nécessité de minimiser les risques potentiels.

### **Encourager les stratégies de transformation numérique favorables à l'emploi**

Le présent accord encourage les partenaires sociaux établis aux niveaux appropriés et les entreprises à mettre en place des stratégies de transformation numérique dans une logique de partenariat, afin d'atteindre les objectifs suivants :

- Encourager la transition professionnelle des travailleurs au sein des entreprises et, de façon plus large, entre entreprises et entre secteurs, à travers des investissements garantissant l'actualisation des compétences, le maintien de l'aptitude à l'emploi des travailleurs et la résilience des entreprises ;
- Créer les conditions pour que la transformation numérique des entreprises mène à la création d'emplois, avec notamment un engagement des employeurs à introduire les technologies de façon bénéfique aussi bien pour l'emploi que pour la productivité, le contenu du travail et les conditions de travail.

L'analyse commune et l'engagement conjoint à mener des actions doivent être soutenus par des structures de dialogue social incluant des représentants de l'employeur et des travailleurs, afin d'évaluer et d'identifier les besoins de formation liés à la transformation numérique de l'entreprise ou du secteur et de sa main-d'œuvre. Les besoins peuvent concerner des compétences spécialisées mais aussi des compétences personnelles, qu'il convient d'intégrer dans une approche de formation professionnelle approuvée.

### **Mesures à envisager :**

- Obtenir l'engagement des deux parties à requalifier ou relever le niveau de qualification des travailleurs afin de répondre aux défis liés à la transformation numérique de l'entreprise.
- Accéder à et organiser des formations en fonction des diverses relations professionnelles et pratiques de formation établies au niveau national en tenant compte de la diversité de la main d'œuvre, sous forme de fonds de formation / de fonds sectoriels, de comptes de formation, de plans de développement des compétences ou de chèques-formation, par exemple. Les dispositions en matière de formation doivent clairement stipuler les conditions de participation, notamment en ce qui concerne la durée, les aspects financiers et l'engagement des travailleurs.
- Si un employeur demande à un travailleur de participer à une formation professionnelle en lien direct avec la transformation numérique de l'entreprise, cette formation sera payée par l'employeur ou conformément à ce qui est prévu dans la convention collective ou par les pratiques nationales. Cette formation peut être organisée sur site ou hors site et avoir lieu à un moment approprié et approuvé à la fois par l'employeur et par le travailleur, si possible durant les heures de travail. Si la formation se déroule en dehors des heures de travail, une compensation adéquate doit être prévue.

- Qu'est-ce qu'une formation efficace et de qualité ? Cela signifie donner accès à une formation pertinente répondant aux besoins de formation de l'employeur et du travailleur qui ont été identifiés. Dans le contexte de la transformation numérique, il est essentiel de former les travailleurs pour les aider à utiliser au mieux les technologies numériques qui sont mises en place.
- Dispositifs de formation qui apportent des compétences facilitant la mobilité intra- et intersectorielle.
- Solutions de validation des formations internes ou externes.
- Dans certaines circonstances bien définies, mise en œuvre de régimes tels qu'un régime de travail à temps partiel associant réduction du nombre d'heures de travail et suivi d'une formation.

Les partenaires sociaux doivent envisager des mesures aux niveaux appropriés pour veiller à ce que l'impact sur l'emploi soit correctement anticipé et géré dans les stratégies de transformation numérique, afin de favoriser le maintien de l'emploi et la création d'emplois. Il est essentiel que les technologies numériques soient introduites en ayant consulté en temps voulu les travailleurs et leurs représentants dans le cadre des systèmes de relations professionnelles, afin de construire un climat de confiance autour de ce processus. L'un des objectifs des stratégies de transformation numérique consiste à éviter les pertes d'emploi et à créer de nouvelles opportunités d'emploi, notamment en cherchant à redéfinir certains postes. Les stratégies doivent veiller à ce que l'entreprise et les travailleurs bénéficient de l'introduction des technologies numériques, en ce qui concerne les conditions de travail, l'innovation, la productivité, le partage des gains de productivité, la continuité de l'activité ou l'employabilité, par exemple. Les stratégies sont élaborées sur la base d'un engagement commun des partenaires sociaux à :

- Requalifier et relever le niveau de qualification des travailleurs afin qu'ils puissent assumer de nouvelles fonctions ou s'adapter à la redéfinition de leur poste au sein de l'entreprise, dans des conditions convenues ;
- Redéfinir certains postes pour permettre aux travailleurs de rester dans l'entreprise avec une nouvelle fonction si certaines de leurs tâches ou si leur poste disparaissent à cause des technologies numériques ;
- Redéfinir l'organisation du travail, si nécessaire, pour tenir compte des changements au niveau des tâches, des fonctions ou des compétences ;
- Instaurer une politique d'égalité des chances afin que les technologies numériques bénéficient à tous les travailleurs. Si certaines technologies numériques contribuent à créer des inégalités, entre les hommes et les femmes par exemple, la question doit être abordée par les partenaires sociaux.

## **2 – Modalités de connexion et de déconnexion**

Le cas échéant, il est dans l'intérêt des employeurs et des travailleurs d'adapter l'organisation du travail à la transformation des conditions de travail engendrée par l'utilisation de dispositifs numériques. La définition de ce qui peut légitimement être attendu des travailleurs lors de l'utilisation de ces dispositifs peut être facilitée par la conduite de négociations collectives aux niveaux appropriés des États membres.

La présence et/ou l'introduction de dispositifs / d'outils numériques sur le lieu de travail peuvent créer une multitude de nouvelles opportunités et de possibilités d'organiser le travail de façon flexible, dans l'intérêt des employeurs et des travailleurs. Mais cela peut aussi engendrer des risques et défis en ce qui concerne la délimitation du temps professionnel et du temps personnel, que ce soit pendant ou en dehors des heures de travail.

Il est de la responsabilité de l'employeur de veiller à la santé et à la sécurité des travailleurs pour tous les aspects relatifs au travail. Afin d'éviter de possibles effets négatifs sur la santé et la sécurité des travailleurs et sur le fonctionnement de l'entreprise, il convient de mettre l'accent sur la prévention. Par prévention, on entend une culture dans laquelle employeurs et travailleurs contribuent activement à créer un environnement de travail sain et sûr à travers un système dans lequel les droits, les responsabilités et les obligations sont clairement définis et où le principe de prévention est considéré comme primordial.

### **Mesures à envisager :**

- Mesures de formation et de sensibilisation ;
- Respect des règles en matière de temps de travail et des règles de télétravail et de travail mobile ;
- Mesures appropriées pour garantir la conformité ;
- Transmission d'informations et de consignes aux employeurs et aux travailleurs sur la façon de respecter les règles relatives au temps de travail et les règles de télétravail et de travail mobile, y compris sur l'utilisation des outils numériques (p. ex. les e-mails) et les risques d'un temps de connexion trop important, notamment pour la santé et la sécurité ;
- Explication précise des politiques et/ou des règles fixées au sujet de l'utilisation des outils numériques à des fins privées pendant le temps de travail ;
- Engagement de la direction à créer une culture évitant les contacts en dehors des heures de travail ;
- L'organisation du travail et la charge de travail, y compris le nombre de collaborateurs, sont des aspects essentiels qu'il est nécessaire d'identifier et d'évaluer conjointement ;
- L'atteinte des objectifs organisationnels ne doit pas impliquer la connexion des travailleurs en dehors des heures de travail. Dans le plein respect de la législation relative au temps de travail, des dispositions des conventions collectives concernant le temps de travail et des clauses contractuelles relatives à la prise de contact avec le travailleur par l'employeur en dehors des heures de travail, le travailleur n'est pas tenu d'être joignable ;
- En ce qui concerne le point précédent, une compensation appropriée doit être prévue pour tout temps de travail supplémentaire réalisé, et

Il faut mettre en place des procédures d'alerte et de soutien avec une culture non punitive afin de trouver des solutions et d'éviter tout préjudice pour les travailleurs s'ils ne sont pas joignables ;

- Des échanges réguliers doivent être menés entre les responsables et les travailleurs et/ou leurs représentants en ce qui concerne la charge de travail et les processus de travail ;
- Des procédures d'alerte et de soutien doivent être mises en place ;
- Il faut empêcher l'isolement au travail.

### **3 – Intelligence artificielle (IA) et garantie du principe de l'humain aux commandes**

L'intelligence artificielle (IA) aura un impact important sur le monde du travail de demain. Actuellement, la plupart des entreprises européennes commencent seulement à utiliser les possibilités de l'IA pour optimiser leurs processus de travail ou créer de nouveaux modèles d'activité. À ce stade initial, il est essentiel d'étudier les options de conception des systèmes utilisant l'IA ou l'apprentissage machine pour garantir leur efficacité sur le plan économique et pour assurer de bonnes conditions de travail.

Bien que les systèmes et solutions d'IA offrent de précieuses chances d'augmenter la productivité de l'entreprise et le bien-être des travailleurs, mais aussi de mieux répartir les tâches entre les collaborateurs, entre les différents services d'une entreprise et entre les machines et les personnes, il est important de veiller à ce que ces systèmes et solutions d'IA ne compromettent pas l'implication et les capacités de travail des travailleurs.

Le présent accord autonome des partenaires sociaux fixe un cap et des principes concernant les modalités et les conditions d'introduction de l'IA dans le monde du travail.

Le contrôle de l'humain sur la machine et sur l'intelligence artificielle doit être garanti sur le lieu de travail et il faut encourager l'utilisation de la robotique et des applications d'intelligence artificielle tout en respectant et appliquant certains contrôles en matière de fiabilité et de sécurité.

Une IA fiable comprend trois éléments, qui doivent impérativement être garantis pendant tout le cycle de vie du système et respectés lors de son déploiement dans le monde du travail :

- elle doit être légitime, juste, transparente, sûre et fiable, respecter l'ensemble des lois et réglementations applicables mais aussi les droits fondamentaux et les règles de non-discrimination,
- elle doit suivre les normes éthiques reconnues, respecter les droits fondamentaux / de la personne de l'UE, se conformer aux principes d'égalité et aux autres principes éthiques, et
- elle doit être robuste et viable, aussi bien du point de vue technique que social, étant donné que même avec les meilleures intentions, les systèmes d'IA peuvent causer des préjudices involontaires.

Au niveau de l'entreprise et aux autres niveaux appropriés, les partenaires sociaux doivent explorer de façon proactive le potentiel des technologies numériques et de l'IA pour augmenter la productivité de l'entreprise et le bien-être des travailleurs, à travers notamment une meilleure affectation des tâches, un renforcement des compétences et des capacités de travail ou encore une réduction de l'exposition à des conditions de travail nocives.

Les points de tension potentiels entre le respect de l'autonomie individuelle, la prévention des atteintes, l'équité et l'explicabilité des décisions prises doivent être identifiés et traités.

#### **Mesures à envisager :**

- Le déploiement de systèmes d'IA :
  - doit être réalisé dans le respect du principe de l'humain aux commandes ;
  - doit être sûr, c'est-à-dire ne pas causer de préjudice. Une évaluation des risques doit être menée, en incluant les possibilités d'amélioration de la sécurité et de prévention

- des atteintes à l'intégrité physique des personnes, de la sécurité psychologique, du préjugé de confirmation ou de la fatigue cognitive ;
- doit suivre les principes de l'équité, en veillant à ce que les travailleurs et les groupes ne subissent pas de préjugé défavorable ou de discrimination ;
  - doit être transparent et explicable, avec une supervision efficace. Le degré d'explicabilité nécessaire dépend du contexte, de la gravité et des conséquences. Des contrôles devront être réalisés afin d'éviter des résultats d'IA erronés.
- Si des systèmes d'IA sont utilisés dans des procédures de ressources humaines telles que le recrutement, l'évaluation, la promotion et le licenciement ou l'analyse des performances, il faut préserver la transparence à travers la communication d'informations. Par ailleurs, un travailleur concerné doit pouvoir formuler une demande d'intervention humaine et/ou contester une décision, avec un contrôle des résultats de l'IA.
  - Les systèmes d'IA doivent être conçus et exploités de façon conforme à la législation existante, y compris le règlement général relatif à la protection des données (RGPD), garantir la confidentialité et préserver la dignité des travailleurs.

#### **4 – Respect de la dignité humaine et surveillance**

Les systèmes de surveillance de l'IA et des technologies numériques, combinés au traitement des données, offrent la possibilité de sécuriser l'environnement de travail, d'assurer des conditions de travail saines et sûres et d'améliorer l'efficacité de l'entreprise. En revanche, ils créent un risque d'atteinte à la dignité de l'être humain, surtout lorsqu'il s'agit de surveillance individuelle. Une telle atteinte peut entraîner une dégradation des conditions de travail et du bien-être des travailleurs.

En limitant l'utilisation des données et en favorisant la transparence avec des règles claires en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel, on peut limiter le risque de surveillance intrusive et d'utilisation frauduleuse des données à caractère personnel.

Le RGPD prévoit des règles concernant le traitement des données à caractère personnel des travailleurs dans le contexte de l'emploi. Ces règles doivent être respectées.

Les partenaires sociaux signataires du présent accord rappellent l'article 88 du RGPD, qui évoque la possibilité de définir, au moyen de conventions collectives, des règles plus spécifiques pour assurer la protection des droits et libertés en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel des employés dans le contexte de relations de travail.

#### **Mesures à envisager :**

- Permettre aux représentants des travailleurs d'aborder les questions relatives aux données, au consentement, à la protection de la confidentialité et à la surveillance.
- Relier systématiquement la collecte de données à une utilisation concrète et transparente. Les données ne doivent pas être recueillies ou conservées uniquement parce qu'il est possible de le faire, en vue d'un potentiel usage futur indéterminé.
- Fournir aux représentants des travailleurs des installations et des outils (numériques), p. ex. des tableaux d'affichage numériques, pour accomplir leurs obligations de façon adaptée à l'ère du numérique.



## **Mise en œuvre et suivi**

Le présent accord-cadre est une initiative autonome et le résultat de négociations menées entre les partenaires sociaux européens dans le cadre de leur sixième programme de travail pluriannuel pour 2019-2021. Dans le contexte de l'article 155 du Traité, le présent accord-cadre européen engage les membres de BusinessEurope, SMEUnited, du CEEP et de la CES (et le comité de liaison EUROCADRES/CEC) à promouvoir et mettre en place les outils et mesures nécessaires au niveau de chaque pays, secteur et/ou entreprise, dans le respect des procédures et pratiques spécifiques au patronat et aux syndicats qui prévalent dans les États membres et dans les pays de l'Espace économique européen. Les parties signataires invitent également leurs organisations membres dans les pays candidats à mettre en œuvre cet accord. La mise en œuvre du présent accord sera réalisée dans un délai de trois ans après la date de signature de l'accord.

Le processus de mise en œuvre doit encourager l'adoption de mesures durables et dont l'efficacité sera évaluée par les partenaires sociaux au niveau approprié.

Les partenaires sociaux doivent s'appuyer sur l'expérience qu'ils ont acquise au niveau national lors du processus de mise en œuvre de précédents accords autonomes entre partenaires sociaux européens.

Les organisations membres rendront compte de la mise en œuvre de cet accord au Comité de dialogue social. Au cours des trois premières années après la date de signature du présent accord, le Comité de dialogue social préparera et adoptera un tableau annuel récapitulant le déroulement de la mise en œuvre de l'accord. Un rapport complet sur les actions de mise en œuvre menées sera préparé par le Comité de dialogue social et adopté par les partenaires sociaux européens au cours de la quatrième année. En l'absence de rapport et/ou de mise en œuvre au bout de quatre ans et après évaluation par, et éventuellement avec le soutien du Comité de dialogue social, les partenaires sociaux européens s'engageront dans des actions conjointes avec les partenaires sociaux nationaux des pays concernés afin d'identifier le meilleur moyen de progresser dans la mise en œuvre du présent accord-cadre au vu du contexte national.

Au terme de cinq années après la date de signature, les parties signataires devront évaluer et réviser l'accord si l'une d'entre elles en fait la demande.

En cas de questions sur le contenu de cet accord, les organisations membres engagées peuvent conjointement ou séparément s'adresser aux parties signataires, qui fourniront conjointement ou séparément une réponse. Lors de la mise en œuvre de cet accord, les membres des parties signataires devront éviter toute surcharge inutile pour les PME. Le fait que cet accord soit mis en œuvre ne constitue pas un motif valable pour réduire le niveau général de protection offert aux travailleurs dans le domaine du présent accord. Cet accord ne porte pas atteinte au droit des partenaires sociaux à conclure, au niveau approprié et y compris européen, des accords visant à adapter et/ou à compléter le présent accord en fonction des besoins spécifiques des partenaires sociaux concernés.



**ETUC**  
Boulevard du Roi Albert II, 5  
B- 1210 Brussels  
Tel : 00-32-2/224 04 11  
Fax : 00-32-2/224 04 54/55  
[www.etuc.org](http://www.etuc.org)



**BUSINESSEUROPE**  
Avenue de Cortenbergh, 168  
B- 1000 Brussels  
Tel : 00-32-2/237 65 11  
[main@businessseurope.eu](mailto:main@businessseurope.eu)  
[www.businessseurope.eu](http://www.businessseurope.eu)



**CEEP**  
Rue des Deux Eglises, 26 boîte 5  
B- 1000 Brussels  
Tel : 00-32-2/219 27 98  
Fax : 00-32-2/218 12 13  
[ceep@ceep.eu](mailto:ceep@ceep.eu)  
[www.ceep.eu](http://www.ceep.eu)



**SMEunited**  
Rue Jacques de Lalaing, 4  
B- 1040 Brussels  
Tel : 00-32-2/230 75 99  
[info@smeunited.eu](mailto:info@smeunited.eu)  
[www.smeunited.eu](http://www.smeunited.eu)

