



**Le 14 mai 2024**



# DÉCLARATION CONJOINTE SUR LES ASPECTS DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE LIÉS À L'EMPLOI

DES PARTENAIRES SOCIAUX EUROPÉENS DU SECTEUR BANCAIRE

## PREAMBULE

En s'appuyant sur les précédentes déclarations conjointes adoptées par les partenaires sociaux européens du secteur bancaire ces cinq dernières années, telles que :

- Novembre 2017 : Déclaration conjointe sur le télétravail dans le secteur bancaire européen,
- Novembre 2018 : Déclaration conjointe sur l'impact de la numérisation sur l'emploi,
- Décembre 2021 : Déclaration conjointe sur le travail à distance et les nouvelles technologies,

Ainsi que sur le projet d'une durée de deux ans lancé par les partenaires sociaux et financé par la Commission européenne : « La banque en 2030 - Comment les tendances mondiales actuelles, et en particulier l'intelligence artificielle (IA), vont-elles façonner l'avenir du secteur bancaire européen et de ses employés ? »,

les partenaires sociaux européens ont établi la nouvelle déclaration conjointe suivante sur les aspects liés à l'emploi de l'intelligence artificielle dans le secteur bancaire européen.

L'essor de l'IA présente à la fois des défis et des opportunités, comme le soulignent les conclusions du projet « La banque en 2030 », qui montrent combien certaines mégatendances mondiales ne se sont pas bornées à affecter le secteur bancaire européen, mais l'ont modifié. Si certains changements étaient déjà en cours, ils ont été accélérés par la pandémie de Covid19. La pandémie a contraint les travailleurs du secteur bancaire (et les banques elles-mêmes) à interagir avec les clients à distance, ce qui a entraîné une augmentation drastique du nombre de clients recourant aux applications mobiles et aux services bancaires en ligne. Cette évolution n'a pas soulevé de gros problèmes, vu que la grande majorité des travailleurs utilisent des appareils électroniques dans leur travail, au quotidien.

Le projet conclut également que les entreprises (de toute taille) de l'UE utilisent de plus en plus des technologies numériques avancées. Les partenaires sociaux européens reconnaissent que l'IA est en constante évolution et poursuit son développement. Ce processus s'accompagne d'aspects liés à l'emploi. En parallèle, les formes traditionnelles de services bancaires, notamment les services proposés dans les agences locales, demeurent importantes.

Le recours à l'IA a également augmenté dans le secteur bancaire et continuera sur cette lancée dans les années à venir. Une vaste majorité des sociétés de services financiers devraient avoir adopté l'IA d'ici cinq ans, et ce sujet doit être au centre des nouveaux programmes de formation, y compris ceux financés et dispensés par les employeurs du secteur bancaire.

Compte tenu de ces conclusions, entre autres, les partenaires sociaux européens du secteur bancaire encouragent leurs membres respectifs à continuer à tenir compte des avancées mondiales en matière de numérisation, et en particulier en matière d'intelligence artificielle, au niveau national / sectoriel / de l'entreprise (multinationale).

Les banques intègrent de manière croissante des applications qui exploitent l'intelligence artificielle dans l'environnement de travail. Il est primordial que les partenaires sociaux du secteur bancaire, à tous les niveaux concernés, tirent parti des outils disponibles en matière d'utilisation, de mise en œuvre et de contrôle continu de l'IA au travers du dialogue social, négociations collectives comprises.

Le dialogue social à tous les niveaux, y compris la négociation collective, représente un outil efficace et positif pour aborder la question de l'impact des nouvelles technologies et de la numérisation sur le lieu de travail. Les partenaires sociaux européens s'engagent à poursuivre le suivi et l'analyse des effets connexes, y compris sur le plan de la diversification de l'évolution des modèles d'organisation du travail. L'arrivée de l'IA et d'autres systèmes, plateformes et processus numérisés engendre un bouleversement du travail et de son organisation, par exemple en automatisant des tâches routinières, en augmentant les capacités humaines et en créant de nouvelles méthodes de travail davantage axées sur les données.

À cet égard, les partenaires sociaux européens confirment l'importance du dialogue social (information et consultation comprises) et de la négociation collective pour gérer les principales incidences de l'introduction de l'IA sur les travailleurs, étant donné en outre que l'organisation du

travail relève de la responsabilité de l'employeur. Les partenaires sociaux européens étudieront ces incidences dans le respect de la législation et des pratiques nationales.

L'humain restera au cœur de l'organisation du travail pour ce qui concerne l'IA et tous les autres aspects de la transformation numérique, dans le plein respect du principe de l'homme aux commandes.

Conscients que ces résultats ainsi que leurs propres conclusions communes figurant dans la présente déclaration conjointe viennent s'ajouter aux développements tant mondiaux qu'europeens (comme les conclusions tripartites de 2021 de l'OIT sur l'impact de la numérisation dans le secteur financier, la loi sur l'IA de l'UE, le règlement DORA, le RGPD, le paquet législatif sur les services numériques, le règlement sur les marchés numériques), les partenaires sociaux européens estiment cependant qu'ils apportent une valeur ajoutée en se concentrant spécialement sur les besoins et les développements du secteur bancaire européen, y étudiant l'impact de l'IA sur la qualité de l'emploi dans toutes ses dimensions.

Sur la base de ce qui précède, les partenaires sociaux européens du secteur bancaire insistent sur le principe de l'homme aux commandes et conviennent des principes et usages suivants en vue de fournir un cadre pour réussir la transformation dans l'intérêt des banques, de leurs employés à tous les niveaux, de leurs clients ainsi que des autres parties prenantes concernées.

## **I. DEFINITION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**

Les partenaires sociaux européens définissent l'intelligence artificielle (IA) comme un système basé sur une machine qui est conçu pour fonctionner avec différents niveaux d'autonomie et qui peut faire preuve d'adaptabilité après son déploiement, et qui, pour des objectifs explicites ou implicites, déduit, à partir des données qu'il reçoit, comment générer des résultats tels que des prédictions, du contenu, des recommandations ou des décisions qui peuvent influencer des environnements physiques ou virtuels (Commission européenne, loi sur l'IA 2024) [Loi 2024 sur l'IA de la Commission européenne](#).

Les systèmes d'IA sont principalement, mais pas exclusivement, identifiés par trois caractéristiques :

- Ils sont indépendants, donc capables d'effectuer des tâches et de prendre des décisions sans l'aide de l'homme.
- Ils sont capables d'auto-apprentissage et s'améliorent donc en permanence.
- Ils ont accès à de grandes quantités de données dans lesquelles ils peuvent puiser pour apprendre par eux-mêmes.

## **II. L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LE SECTEUR BANCAIRE - LE POINT SUR LA SITUATION ACTUELLE**

Les partenaires sociaux sectoriels européens constatent que les cas d'utilisation de l'IA se multiplient. Ceci rend nécessaire une implication prompte et opportune des partenaires sociaux au niveau approprié, par le biais de tous les outils de dialogue social disponibles tels que décrits dans le préambule, concernant son utilisation, sa mise en œuvre et son suivi continu.

Outre les incidences sur les travailleurs des nouveaux outils de services bancaires en matière de prévision (par exemple, conseils en temps réel sur les marchés financiers) et d'analyse (par exemple, détection des fraudes, gestion des risques et personnalisation des produits), les partenaires sociaux européens se soucient en particulier des cas actuels et futurs d'utilisation liée aux ressources humaines, notamment la planification et le développement du personnel (par exemple, déploiement du personnel, planning, association des besoins aux bons profils de compétences), la sélection du personnel et le marketing (par exemple, recrutement automatique, présélection de candidats, recherche d'employés potentiels basée sur l'IA) et les statistiques liées au personnel (par exemple, performance, engagement, bien-être), en garantissant de bout en bout une utilisation responsable, transparente et impartiale des systèmes d'IA.

### **III. L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LE SECTEUR BANCAIRE - UTILISATION RESPONSABLE**

Face à l'essor de l'IA et aux défis spécifiques que posent les processus « quasiment en boîte noire » qui exigent de se pencher plus particulièrement sur les résultats de l'IA, les partenaires sociaux européens du secteur bancaire rappellent qu'il est essentiel de tirer parti des outils et processus de dialogue social à tous les niveaux appropriés (comme décrit dans le préambule) pour gérer l'impact de l'IA sur les conditions de travail, la gestion, la prise de décision et la confidentialité des données des travailleurs.

Les partenaires sociaux européens encouragent le dialogue social afin d'élaborer et de mettre en place des mesures conjointes visant à soutenir la transition professionnelle et à garantir des possibilités de recyclage/de perfectionnement là où les profils professionnels sont affectés par l'utilisation croissante de l'IA et d'autres technologies numériques.

Les partenaires sociaux européens s'engagent également à suivre activement les évolutions et à atténuer les risques que l'IA pourrait présenter au niveau de la confidentialité des données, de la sécurité et de considérations éthiques telles que la partialité dans la prise de décision. Les banques doivent veiller à ce que les applications recourant à des systèmes d'IA soient transparentes, équitables et impartiales, et les employés doivent veiller à ce qu'elles soient utilisées en conséquence.

Par « IA équitable », on entend une conception et une utilisation de l'intelligence artificielle qui non seulement évitent les préjugés, mais qui privilégient aussi activement les droits humains fondamentaux et qui les respectent, avec des systèmes d'IA élaborés, mis en œuvre et exploités de manière à :

- Promouvoir la non-discrimination, en particulier en matière d'égalité des chances, de diversité et d'inclusion ;
- Favoriser l'équité et les décisions impartiales fondées sur un ou plusieurs facteurs tels que la race, le sexe, la religion ou le milieu socioéconomique ;
- Protéger la vie privée et la sécurité en s'assurant que les données à caractère personnel utilisées dans les systèmes d'IA soient collectées, stockées et utilisées de manière éthique et conforme aux réglementations en matière de protection de la vie privée, y compris en ce qui concerne la surveillance, le suivi et le contrôle ;
- Garantir la transparence et la compréhension des processus décisionnels et de l'impact des systèmes d'IA en autorisant la surveillance humaine, l'intervention si nécessaire et le « droit à l'explication » des décisions prises à l'aide d'algorithmes ou de modèles d'apprentissage automatique ;
- Stimuler l'action et la responsabilité humaines, où l'homme conserve le contrôle des systèmes d'IA et la responsabilité de leurs actions et de leurs résultats ;
- Permettre aux travailleurs de se familiariser avec l'IA ;
- Respecter la dignité humaine et l'autonomie, ne pas violer les droits ou les libertés de l'homme et renforcer les capacités humaines plutôt que de les remplacer ;
- Préserver la sécurité des travailleurs dans les interactions homme/machine.

### **IV. DIALOGUE SOCIAL, NEGOCIATION COLLECTIVE ET DROITS SYNDICAUX COLLECTIFS**

Les conditions d'emploi ne devraient pas être modifiées en raison de l'intelligence artificielle, à l'exception des conditions qui régissent l'interface homme/machine, ceci comprenant l'utilisation des équipements. L'utilisation de l'IA par le secteur bancaire doit faire l'objet d'un contrôle continu par le dialogue social et la négociation collective, comme indiqué dans le préambule et conformément à la législation nationale. Dans le contexte de l'intelligence artificielle aussi, la liberté d'association et les

droits collectifs des travailleurs, y compris le droit au dialogue social et à la négociation collective, doivent être respectés.

## **V. ORGANISATION DU TRAVAIL ET ASPECTS DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE LIES A L'EMPLOI**

### **A. SANTE ET SECURITE**

L'employeur est responsable de la santé et de la sécurité au travail de tous ses travailleurs et de tous ses lieux de travail, conformément à la directive européenne 89/391/CEE et à ses directives filles pertinentes, à la législation nationale ainsi qu'aux conventions collectives.

En ce qui concerne l'utilisation des systèmes d'IA, les partenaires sociaux européens recommandent d'effectuer régulièrement des évaluations conjointes des risques en matière de sécurité et de santé au travail (SST) en y incluant les effets de la gestion algorithmique dus à son imprévisibilité intrinsèque, puisque ces systèmes reposent sur un traitement complexe des données et ont tendance à réduire l'intervention humaine dans la prise de décision.

Ces évaluations doivent inclure les comités de travailleurs concernés en vertu des législations nationales et des pratiques de dialogue social, et être associées à des processus garantissant le traitement rapide par l'employeur de tout souci lié aux risques.

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (UE-OSHA) ainsi que ses instances nationales ont publié des lignes directrices à propos de l'impact de l'intelligence artificielle sur la sécurité et la santé au travail. Les partenaires sociaux européens invitent toutes les parties prenantes à surveiller de près ces évolutions et à adapter collectivement les politiques aux nouvelles avancées et aux nouvelles connaissances.

### **B. FORMATION ET DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES NUMERIQUES**

Le développement des compétences constitue, pour les travailleurs, une occasion précieuse de se recycler, de rester à niveau et d'éviter les pénuries de main-d'œuvre qualifiée, en particulier en cette époque marquée par les défis démographiques et le développement exponentiel de la technologie et de l'intelligence artificielle. La nécessité, pour tous les employés du secteur bancaire, d'adapter en permanence leurs compétences et de se former tout au long de leur vie est le fait de l'utilisation croissante de l'intelligence artificielle et de l'intensification de la numérisation.

Au niveau de la formation, il incombe aux employeurs de fournir, pendant les heures de travail, les formations qui s'imposent pour s'adapter aux nouvelles technologies. Sur le plan du perfectionnement, du recyclage et de l'orientation professionnelle, employeurs et travailleurs sont encouragés à organiser des formations pendant les heures de travail dans la mesure du possible. Dans les deux cas, les travailleurs bénéficient des mêmes droits et du même accès, et d'une communication des formations suffisamment à l'avance. Vu l'importance de la formation et des évolutions numériques dans ce domaine, les partenaires sociaux européens encouragent vivement la Commission européenne et les gouvernements nationaux à financer ces formations.

Les employeurs et les syndicats doivent, chacun de leur côté, insister sur l'importance de la formation et du développement des compétences auprès de leurs membres. Parmi les priorités auxquelles les employeurs et les syndicats devraient s'attaquer conjointement devrait figurer un recyclage adéquat axé sur l'acquisition de nouvelles compétences indispensables à l'ère numérique et sur l'adaptation aux nouvelles réalités du travail. Les programmes de formation collective devraient également inclure des actions visant à réduire la fracture numérique et à améliorer l'employabilité et les perspectives d'emploi des travailleurs du secteur bancaire.

## **VI. DROITS NUMERIQUES DANS LE CONTEXTE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**

Les partenaires sociaux européens estiment que l'utilisation croissante de l'IA rend nécessaire l'adoption d'une série de droits numériques individuels et collectifs conformes à la législation applicable et aux conventions collectives. Les droits collectifs tels que décrits dans le préambule sont également inclus.

Les partenaires sociaux européens visent une utilisation responsable, éthique et transparente de toutes les formes d'IA (y compris l'IA générative) et de gestion algorithmique, exempte de préjugés partiels et de discrimination (y compris intersectionnelle), ainsi que de l'implication des travailleurs, comme indiqué dans le préambule.

### **A. RESTREINDRE LE RECOURS AUX OUTILS DE SURVEILLANCE**

Alors que l'intelligence artificielle associée aux technologies de l'information et de la communication peut faciliter les processus de travail et limiter les tâches répétitives et fastidieuses, l'évolution constante des technologies de contrôle et de surveillance (y compris la géolocalisation) peut, de son côté, engendrer des contrôles excessifs, porter atteinte à la vie privée (notamment aux droits relatifs aux données), accroître la pression sur les performances individuelles et affecter les relations de travail.

Comme également énoncé dans le préambule, le recours à l'IA dans le cadre de la surveillance des employés devrait être limitée, transparente, proportionnelle, et se conformer aux conventions collectives existantes et à la législation nationale ou locale.

En tout état de cause, les décisions portant sur l'utilisation et l'analyse de ces outils doivent être prises par un être humain, afin de respecter le principe de l'homme aux commandes, et suivre un processus prédéterminé comprenant un dialogue social continu de même que des négociations collectives.

### **B. PRISE DE DECISION ALGORITHMIQUE**

Les travailleurs doivent avoir le droit de ne pas être soumis à des décisions fondées uniquement et exclusivement sur des variables automatisées et qui les affectent dans une grande mesure et sur le plan légal. Par exemple, le profilage, la sélection du personnel, la promotion interne, les changements de fonction et de grade professionnel, le système de sanctions et l'évaluation des performances doivent rester régis par le principe de l'homme aux commandes. Chaque employé a le droit d'exprimer son point de vue, de contester et de faire appel d'une décision en vertu de la législation existante et des pratiques de dialogue social.

Les partenaires sociaux doivent s'accorder sur des mesures collectives, et un dialogue social continu doit être mené sur les aspects pertinents des conséquences de la prise de décision algorithmique par les entreprises, comme exposé dans le préambule.

### **C. PROTECTION DES DONNEES ET CYBERSECURITE**

Il incombe à l'employeur de prendre des mesures afin d'assurer la protection des données et de la vie privée des travailleurs, et de veiller à ce que leurs logiciels et leur matériel soient mis à jour et sécurisés. Quant aux travailleurs, ils sont tenus de respecter rigoureusement l'ensemble des règles applicables en matière de protection des données et de cybersécurité se rapportant à la fois aux logiciels et au matériel.

L'employeur ainsi que tous les travailleurs concernés doivent se soumettre aux et -respecter les dispositions légales applicables visées, par exemple, au niveau de l'UE, par le RGPD (règlement général sur la protection des données), la loi sur l'IA, le règlement DORA, ainsi que par la législation

nationale, la réglementation bancaire / de politique d'éthique, les clauses de confidentialité et de sécurité de l'employeur, ainsi que toutes les autres clauses analogues des conventions collectives et/ou individuelles. Il incombe à l'employeur de prendre des mesures appropriées pour assurer la protection des données utilisées et traitées à des fins professionnelles.

L'employeur doit veiller à ce que des niveaux de sécurité adéquats soient appliqués, qui respectent la vie privée du travailleur, et à ce que tout système de surveillance respecte la législation européenne et nationale ou la convention collective applicable au niveau national/sectoriel/de l'entreprise.

Toute collecte de données relative aux travailleurs doit être conforme à la législation pertinente aux niveaux européen et national, ceci comprenant les principes de pertinence, de non-excessivité, de transparence et de proportionnalité.

Les données sensibles telles que le contenu des courriels personnels, les conversations et la localisation, la santé physique, le bien-être psychologique ou émotionnel ou l'appartenance à un syndicat, ne devraient pas être collectées, sauf prescription contraire de la législation nationale ou des conventions collectives.

Les données des travailleurs ne peuvent pas être vendues. Cette règle peut connaître des exceptions liées à la vente de données avec le consentement de toutes les parties. Cependant, le consentement individuel ne suffit pas.

## **VII. INTRODUCTION, SUIVI ET ÉVALUATION DE LA PRESENTE DECLARATION CONJOINTE**

Comme indiqué dans le préambule, le dialogue social à tous les niveaux, y compris la négociation collective, représente un outil efficace et positif d'introduction de cette déclaration commune.

Les partenaires sociaux européens se chargeront du suivi et de l'évaluation de sa mise en œuvre, ceci comprenant un dialogue continu dans le cadre des réunions du dialogue social sectoriel. Dans ce cadre, les meilleures pratiques seront également évaluées.

## **VIII. POUR ALLER DE L'AVANT / PROCHAINES ETAPES**

Le dialogue social continu et les négociations collectives constituent un outil très efficace et positif pour aborder les aspects de l'IA liés à l'emploi.

Les partenaires sociaux européens, avec leurs membres, s'engagent à promouvoir la présente déclaration conjointe de la meilleure manière possible aux niveaux européen, national, sectoriel et de l'entreprise (multinationale).

À cette fin, les partenaires sociaux européens demandent à la Commission européenne de traduire la déclaration conjointe dans toutes les langues de l'UE afin de faciliter sa diffusion, sa visibilité et son adoption à ces différents niveaux.

Les partenaires sociaux européens du secteur bancaire encouragent vivement les partenaires sociaux sectoriels au niveau national à reprendre les positions conjointes convenues dans cette déclaration commune. Le cas échéant, cette invitation s'étend aux acteurs collectifs au niveau de l'entreprise, y compris les partenaires sociaux et les comités d'entreprise (européens).

Les partenaires sociaux européens, avec leurs membres, entendent suivre le processus de mise en œuvre de la déclaration conjointe et rester ouverts à toute discussion concernant les nouvelles questions et tendances, ainsi que la meilleure manière pour les partenaires sociaux de faire face aux opportunités et défis au niveau approprié. Les partenaires sociaux européens entreprendront une évaluation complète de la présente déclaration commune vers la fin de leur programme de travail 2025-2026.

\* \* \*

## **Signé à Bruxelles le 14 mai 2024**

Michael Budolfson,  
**président de UNI Europa Finance**

Jens Thau,  
**président de la commission bancaire de la  
Fédération bancaire européenne sur les  
affaires sociales européennes**

Elke Maes,  
**vice-présidente de UNI Europa Finance**

Michael Kammas,  
**vice-président de la commission bancaire  
de la Fédération bancaire européenne sur  
les affaires sociales européennes**

William Portelli,  
**coordinateur du dialogue social bancaire à UNI  
Europa Finance**

Sébastien de Brouwer,  
**directeur général adjoint de la Fédération  
bancaire européenne**

Angelo Di Cristo,  
**chef de département de UNI Finance**

Nina Schindler,  
**directrice générale de l'Association  
européenne des banques coopératives**

Maureen Hick,  
**directrice de UNI Europa Finance**

Pierre Simon,  
**directeur général du Groupe européen des  
banques d'épargne et de détail (ESBG)**