



Déclaration commune sur les effets sociaux de la numérisation des partenaires sociaux européens du secteur de l'assurance

I. Introduction

L'industrie des assurances offre des garanties contre les risques économiques, climatiques, technologiques, politiques et démographiques qui facilitent la vie quotidienne des particuliers et permettent aux entreprises d'exercer leur activité, d'innover et de se développer. L'industrie des assurances procure ces avantages à la société depuis longtemps, mais la forme de ces contributions est en pleine mutation. Le secteur des assurances est conscient des difficultés croissantes engendrées par les transformations intervenant dans le monde et les progrès numériques, ainsi que les effets de la révolution numérique sur la société.

Les progrès techniques et numériques modifient progressivement l'industrie des assurances. Les entreprises misent désormais sur les nouvelles technologies, telles que l'informatique en nuage, les appareils mobiles, l'analyse des données et les réseaux sociaux pour répondre aux besoins et attentes changeants des clients. Nombreuses sont les entreprises qui ont déjà modifié leurs méthodes de travail, tandis que d'autres commencent tout juste à amorcer ce changement.

La progression de la révolution numérique et ses conséquences vont continuer à s'accroître dans les dix prochaines années, faisant émerger de nouvelles questions sur ses avantages potentiels et ses éventuels effets indésirables. Les technologies en ligne peuvent être un outil décisif pour les entreprises mais aussi un obstacle potentiel.

Les partenaires sociaux européens de l'industrie des assurances ont donc instauré un dialogue constructif basé sur le respect mutuel et la confiance. Les partenaires ont réussi à définir des positions communes sur la question complexe des effets sociaux de la numérisation. Néanmoins, la position commune des partenaires sociaux européens n'a pas force obligatoire et ne peut remplacer le dialogue au niveau national ou de l'entreprise, lorsqu'il existe.

Cette déclaration commune vise à renforcer le dialogue national et stimuler le débat public sur les effets sociaux de la numérisation.

Les partenaires sociaux européens du secteur des assurances conviennent que l'objectif commun de toutes les organisations participantes et de leurs membres est d'accompagner le virage numérique de façon positive, en raison des possibilités nouvelles qu'il offre aux entreprises et aux salariés.

À mesure que les progrès numériques vont nécessiter une profonde modification des outils et des compétences des travailleurs, les entreprises et les salariés doivent se tenir prêts à investir dans le développement continu des compétences et certifications. La numérisation conduira aussi à un plus grand besoin de flexibilité, d'ouverture d'esprit, de souplesse et de résilience au travail ainsi qu'une plus grande spécialisation.

La numérisation pose certains problèmes, mais elle offre aussi des possibilités. Les partenaires sociaux aspirent à créer une situation bénéfique pour tous grâce au dialogue social.

Les déclarations communes sur la démographie et le télétravail contiennent déjà de nombreux éléments qui peuvent être utilisés dans ce contexte. Cette déclaration a pour seul objet de décrire les particularités de la numérisation du monde du travail.



Cette déclaration commune relève de la catégorie des déclarations telle que décrite à l'annexe 2, intitulée Typologie des résultats du dialogue social européen de la communication de la Commission européenne du 12 août 2004 sur le Partenariat pour le changement dans une Europe élargie – Renforcer la contribution du dialogue social européen (COM (2004) 557 final).

Les partenaires sociaux du secteur de l'assurance européen invitent leurs membres, de même que toutes les parties prenantes du secteur, à tenir compte dans leurs propres pratiques des considérations exposées ci-après dans cette déclaration commune.

Prochaines étapes

1. Promotion de la déclaration commune

Les partenaires sociaux s'engagent à informer, par tous les moyens disponibles, les syndicats, les associations et les employeurs du secteur de l'assurance et d'autres secteurs, du contenu de la présente déclaration commune.

Ils s'engagent à encourager les partenaires sociaux concernés à l'échelon national à promouvoir ensemble la déclaration commune par le biais, par exemple, de l'organisation de réunions communes sur son contenu, de l'organisation de présentations communes aux gouvernements nationaux et autres acteurs pertinents ainsi que de la réalisation d'études conjointes ou d'activités de recherche.

La déclaration commune sera également traduite dans autant de langues officielles de l'UE que possible.

2. Contrôle et suivi de la déclaration commune

Le suivi de la déclaration commune pourrait être concrétisé, par exemple, par l'envoi de questionnaires aux membres des partenaires sociaux européens ou aux acteurs du secteur de l'assurance.

De ce fait, les partenaires sociaux examineront les mesures de suivi qu'il convient d'adopter au sein du Comité de dialogue social sectoriel dans le cadre de son programme de travail pour 2017-2018.

II. Principes de conception sociale de la numérisation

1. Législation en vigueur

La législation européenne et nationale doit être respectée.

La législation nationale et européenne, les conventions collectives et les normes conformes déjà un cadre réglementaire très détaillé pour l'organisation sociale du travail et les mécanismes de changement dans les entreprises. La législation du travail est flexible et ne fait pas référence à des cadres de travail exclusivement analogiques. La législation sociale en vigueur protège déjà fortement les salariés. C'est donc un bon point de départ pour le monde du travail numérique.

Compte tenu de la rapidité des changements et de l'incertitude résultant des avancées technologiques, le dialogue social est plus important que jamais. La communication des informations et la consultation en temps voulu, conformément aux directives pertinentes de l'Union européenne sur l'information et la consultation des travailleurs¹, sont essentielles pour relever ces défis. La négociation collective est l'un des outils permettant de

¹ Directive 2002/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2002 établissant un cadre général relatif à l'information et la consultation des travailleurs dans la Communauté européenne – Déclaration conjointe du Parlement européen, du Conseil et de la Commission sur la représentation des travailleurs et directive 2009/38/CE du Parlement



lutter contre les nombreux problèmes posés par la numérisation.

Les dispositions de la législation applicable, et notamment le droit des représentants des travailleurs à prendre part aux changements internes, doivent être prises en compte. En participant aux décisions, les représentants des travailleurs comprennent mieux certains mécanismes et leurs conséquences, ce qui facilite l'adhésion des salariés à ces changements.

De la même manière, la protection des données des salariés pose question avec la numérisation. À cet égard, la législation européenne sur la protection des données, notamment le nouveau règlement général sur la protection des données², fournit un cadre réglementaire. En outre, conformément à la déclaration commune de 2015 sur le télétravail du Comité de dialogue social du secteur de l'assurance, «il incombe à l'employeur de prendre les mesures qui s'imposent, notamment d'ordre logiciel, afin d'assurer la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles. L'employeur informe le télétravailleur de l'ensemble des législations et des règles de l'entreprise pertinentes en matière de protection des données. Il incombe au télétravailleur de se conformer à ces règles.»

2 L'importance du perfectionnement professionnel

Tout salarié a le droit de bénéficier de la formation nécessaire à l'exécution de son travail. Les compétences des travailleurs doivent être actualisées du fait des changements dans le secteur d'activité. Il faut encourager les salariés à participer à des programmes de formation et à prendre en charge leur carrière individuelle.

La numérisation nécessite l'acquisition de nouvelles compétences de la part des chefs d'entreprise et des salariés, afin de renforcer leurs connaissances dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

Par conséquent, pour les compagnies d'assurance, il est essentiel de maintenir un niveau élevé d'activités de formation continue et même, si nécessaire, de l'amplifier. Toutefois, comme souligné dans la déclaration commune des partenaires sociaux sur le défi démographique, la volonté des salariés de suivre une telle formation est la condition préalable au succès des mesures de perfectionnement professionnel. Les travailleurs doivent prendre en charge leur employabilité avec l'aide de leur employeur.

Entreprises et travailleurs doivent s'engager d'un commun accord dans l'organisation et le suivi d'activités de formation continue dédiées à la numérisation, et tenant compte à la fois des besoins de l'entreprise et des impératifs d'employabilité.

Les entreprises doivent faire tout leur possible pour proposer des formations et des recyclages à des coûts raisonnables.

Avec la numérisation, les méthodes de formation se tournent davantage vers la formation en ligne. Elle présente l'avantage de la flexibilité temporaire et des possibilités de répétition. Les partenaires sociaux doivent être disposés à utiliser de nouvelles méthodes d'apprentissage, bien qu'il soit recommandé d'adopter un mélange de différentes formules.

3 Temps et lieu de travail

européen et du Conseil du 6 mai 2009 concernant l'institution d'un comité d'entreprise européen ou d'une procédure dans les entreprises de dimension communautaire et les groupes d'entreprises de dimension communautaire en vue d'informer et de consulter les travailleurs (refonte).

² Règlement 2016/679/CE du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).



La révolution numérique influence largement le comportement des clients. Internet est disponible sans interruption. Ses utilisateurs s'attendent à ce que toutes les fonctionnalités d'Internet soient disponibles à tout moment et à ce que toutes les demandes passées en ligne soient traitées immédiatement. Ces attentes produisent des répercussions au niveau national, européen et international.

Le secteur des assurances est conscient de la difficulté de fournir des services de qualité aux clients en raison du nombre et de l'évolution des besoins et des demandes.

Les entreprises doivent tenir compte des attentes des clients. Des modalités de travail rigides pourraient renforcer la transformation numérique aux dépens de l'emploi. Les partenaires sociaux se doivent de réagir face à un tel risque en tenant compte des attentes des clients, des salariés et des employeurs.

Dans le monde numérique, la séparation entre travail et vie privée est de plus en plus floue. Il est donc important que les entreprises prennent garde aux problèmes de protection de la santé, notamment ceux touchant à la disponibilité des salariés. Dans le dialogue, il convient d'accorder une attention particulière à la prévention des formes de stress contre-productif provoqué par la télédisponibilité permanente.

L'équilibre entre travail et vie privée est déjà une question de principe dans la plupart des compagnies d'assurance. Il est possible que cette frontière s'estompe prochainement. Il faut donc prendre conscience du phénomène croissant de la réalisation de tâches ou de services en dehors des heures de bureau dans l'environnement privé des travailleurs. Il convient de donner suite à cette question de façon avantageuse.

Comme indiqué par les partenaires sociaux européens du secteur de l'assurance dans la déclaration commune de 2015 sur le télétravail, «une attention particulière devrait être accordée aux thèmes de la disponibilité, étant donné l'importance d'assurer un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée, et du contrôle des heures de travail. Les conditions en matière de temps de travail doivent être conformes aux règles de l'entreprise, aux conventions collectives et aux législations nationale et européenne.»

4 Gérer les changements structurels du numérique sur un mode social

Gérer ces changements en tenant compte des intérêts des salariés et des employeurs est l'objectif commun des partenaires sociaux. Cela signifie préserver l'emploi, si possible dans le secteur des assurances, des salariés actuels.

Les partenaires sociaux européens sont loin d'ignorer que tous les salariés licenciés en raison de la numérisation à venir ne retrouveront pas un emploi dans un nouveau secteur d'activité, car ils ne sont pas qualifiés pour de telles tâches et ne peuvent l'être à court ou moyen terme. Toutefois, les entreprises doivent s'efforcer d'éviter, de réduire et d'atténuer les licenciements économiques.

Sauvegarder les emplois et l'employabilité des travailleurs est toujours la priorité.

5 L'encadrement dans l'ère numérique

Les transformations numériques modifient, progressivement mais profondément, la structure coopérative entre les salariés. Les salariés souhaitent s'engager plus avant, exercer une influence et obtenir plus de reconnaissance plutôt que simplement suivre des instructions. La communication numérique réduira de plus en plus les contacts personnels. L'évolution de l'environnement nécessite de nouvelles exigences et aptitudes de direction. Il s'agit d'avoir de bonnes compétences relationnelles, savoir s'adapter, faire preuve de souplesse, avoir un profil commercial et axé sur les données, être ouvert et curieux, avoir une bonne capacité d'innovation et posséder une bonne aptitude à la communication et de grandes connaissances des médias.

Les entreprises doivent tenir compte de ces transformations dans la promotion des salariés et les programmes de gestion.



Une attention particulière doit être portée à la formation des cadres, qui devront s'adapter au travail dans un environnement numérique.

6 Représentants des travailleurs dans l'ère numérique

Regrouper les salariés et les chefs d'entreprise dans des structures collectives est une condition préalable à tout partenariat social. La numérisation comporte aussi de nouvelles exigences pour les représentants des travailleurs.

Les partenaires sociaux doivent être disposés à aborder librement la question et à effectuer des changements positifs pour le secteur et les salariés.

Des concepts de communication permettent de garantir que les représentants portent ces questions à l'attention des travailleurs de façon constructive.

Bruxelles, le 12 octobre 2016

Sebastian Hopfner
Président de la plate-forme du dialogue social,
Insurance Europe

Michael Budolfson
Président,
UNI Europa Finance

Sarah Goddard
Secrétaire générale,
AMICE

Elke Maes
Coordinatrice du dialogue social du secteur des assurances,
UNI Europa Finance

Didier Pissoort
Président de la Commission des affaires sociales
BIPAR