

**Séminaire sous-régional conjoint OIT/UPU sur le dialogue social dans les services postaux en Afrique de l'Est et australe, en coopération avec l'UNI
(Bagamoyo, Tanzanie, 27-29 novembre 2006)**

CONCLUSIONS¹

Introduction

Conformément à une recommandation de la réunion tripartite de l'OIT sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans les services des postes et télécommunications, tenue à Genève du 13 au 17 mai 2002, le Bureau international du Travail a organisé, conjointement avec l'Union postale universelle et en coopération avec Union Network International, un séminaire tripartite aux fins de promouvoir le dialogue social dans le secteur des services postaux de la région d'Afrique de l'Est et australe. Ce séminaire a également donné suite à l'objectif 5 de la Stratégie postale de Bucarest (2004) de l'UPU, au séminaire régional conjoint OIT/UPU sur le dialogue social dans les services postaux en Asie et dans le Pacifique, organisé à Bangkok du 23 au 26 mai 2000 et au séminaire régional conjoint sur le dialogue social dans les services postaux en Amérique latine, à Lima (Pérou) du 18 au 20 août 2003.

Le séminaire, ouvert par M. John Chiligati, ministre du Travail, de l'emploi et de la jeunesse de la République-unie de Tanzanie a réuni huit représentants des administrations postales (Afrique du Sud, Botswana, Kenya, Malawi, Ouganda, Swaziland, Tanzanie et Zambie), dix délégués travailleurs de neuf pays (Afrique du Sud, Botswana, Kenya, Malawi, Ouganda, Swaziland, Tanzanie, Zambie et Zimbabwe), ainsi que des représentants des employeurs publics et privés du Kenya et de Tanzanie. En outre, des travailleurs d'Afrique du Sud et de Tanzanie, de même que des participants de l'administration postale de Tanzanie y ont assisté en qualité d'observateurs. Le séminaire a reçu l'appui d'un groupe d'experts du BIT, de l'UPU et de l'UNI.

CONCLUSIONS GÉNÉRALES

Les participants au séminaire ont convenu des objectifs suivants: (a) promouvoir le dialogue social dans le secteur postal; (b) assurer et maintenir le service postal universel; (c) promouvoir la responsabilité sociale des entreprises et le développement durable des services postaux; (d) moderniser et réformer le service postal; et (e) exploiter les possibilités de commerce électronique. Les représentants des administrations postales reconnaissent les responsabilités et la part prises par les travailleurs et leurs représentants dans l'accroissement de la qualité et du développement des services

¹ Approuvées à l'unanimité par les participants.

postaux. Le séminaire estime que des efforts doivent être réalisés pour atteindre ces objectifs et que le dialogue social, entamé à ce séminaire, doit encore être renforcé. Les administrations postales, les organisations d'employeurs et de travailleurs de la région ont, lors des débats, approfondi leur compréhension mutuelle.

Les rapports nationaux, présentés au séminaire, révèlent des différences entre les pays de la région, bien que certaines caractéristiques soient communes à tous. Le dialogue social existe dans les services postaux, mais, dans la majorité des neuf pays, son efficacité est variable. Il faut trouver des solutions pour l'y améliorer et parvenir à satisfaire davantage les gouvernements, les employeurs et les travailleurs, afin de mieux servir la clientèle. Il importe de promouvoir le rôle d'un service postal universel, rationnel et moderne, qui soit compétitif d'une manière loyale et efficace.

Question 1: Moderniser les services postaux en Afrique et gérer les changements organiques

L'urgence et la nécessité de moderniser et réformer les services postaux suscitent un consensus. Toutefois, moderniser, restructurer ou créer une entreprise des postes ne s'accompagne pas nécessairement d'une privatisation ou de concessions postales. En Afrique, le secteur postal subit une évolution et les neuf pays s'y trouvent à différents stades. Quel qu'en soit le point atteint, l'enjeu pour les parties prenantes est de savoir comment le mieux maîtriser la diversification – y compris des services financiers – et assurer la durabilité et l'excellence des services. L'essentiel consiste à orienter la participation effective et constructive des organisations de travailleurs et des administrations postales, en ajoutant de la valeur à la stratégie des entreprises et en augmentant la participation aux décisions. Face à l'évolution technologique et économique, la modernisation des services postaux est devenue indispensable pour que ce secteur s'adapte aux besoins de la société et desserve sa clientèle avec efficacité.

Le séminaire reconnaît qu'il s'impose de remplir les engagements stratégiques formulés au Congrès de l'UPU à Bucarest en 2004 - qui devraient incomber à toutes les parties prenantes, à savoir gouvernements, administrations postales et organisations de travailleurs. La participation de tous est essentielle dans cet effort. Les parties prenantes devraient reconnaître et aborder les préoccupations des travailleurs du secteur, échanger des informations et se consulter de bonne foi avant de mettre en oeuvre tout changement. Il devrait être tenu compte des réformes juridiques, des conditions propres à chaque pays, des problèmes posés par la réglementation du secteur - ou son absence - et l'excès de politisation des politiques de gestion des ressources humaines dans les services postaux de la région. Il faut également élaborer des programmes de formation et d'information dans les entités postales.

Le séminaire relève qu'il faudrait s'attacher à veiller à ce que les réformes structurelles soient entreprises en consultation avec les organisations de travailleurs. Les intérêts des

travailleuses doivent être encouragés. L'OIT, l'UPU et l'UNI doivent également inciter les femmes à davantage participer à leurs réunions.

Les participants conviennent en outre de la responsabilité essentielle des gouvernements dans la fourniture de services postaux efficaces qui garantissent des prestations universelles et, parallèlement, assurent la stabilité et des conditions de travail décent. Il est primordial, dans la gestion du changement, de tenir compte de l'élément humain. Les entreprises et les travailleurs doivent, pour moderniser et améliorer les services aux clients, élaborer des plans à long terme et les mettre en oeuvre.

L'UPU, l'UPAP (Union panafricaine des postes) et l'OIT devraient s'attacher à fournir une coopération et une assistance technique à cet effet. Les gouvernements devraient encourager toutes initiatives visant à financer des programmes de modernisation des entités postales publiques.

Les obligations nationales en matière de service postal universel se fondent sur les droits fondamentaux consacrés dans les constitutions nationales. Elles s'appuient également sur les engagements internationaux énoncés dans la Convention postale universelle, adoptée au congrès de l'UPU. Les services envisagés portent sur l'obligation des États à fournir au minimum des services postaux d'acheminement du courrier et des paquets, qui sont indispensables aux communications sociales et à l'essor économique.

La responsabilité des gouvernements – maintenir le service postal universel et s'acquitter de leurs obligations envers la société – doit constituer l'un des principaux objectifs de la réforme postale. Cette responsabilité cruciale, quant aux modalités les plus viables et durables de financer les services postaux, est un élément primordial des mesures à adopter.

Les conditions actuelles des services postaux dans la région exigent de la part des gouvernements des efforts particuliers pour aborder les défis et les risques qui menacent la survie des services. Les réformes ont parfois tardé dans la région et des cadres juridiques appropriés s'imposent pour développer le secteur.

Les insuffisances du secteur et des services postaux qu'il fournit sont nombreuses. L'attention des parties intéressées est partant nécessaire pour soutenir les réformes entreprises - réformes juridiques, mutation des entités postales en entreprises commerciales, efforts supplémentaires aux fins de diversification et d'expansion du marché, recours à la technologie et aux investissements pour moderniser et étendre leurs activités.

Question 2: Dialogue social dans les services postaux

Les administrations et les organisations de travailleurs se félicitent de l'organisation de ce séminaire par l'OIT, l'UPU et l'UNI pour promouvoir le dialogue social aux échelons national et régional.

Il conviendrait d'examiner les notions contenues dans le mémorandum d'accord conclu entre l'UPU et l'UNI en 2005, ainsi que l'orientation fournie par les conventions de l'OIT et les normes de l'UPU, ces instruments pouvant servir à renforcer le dialogue social dans les entités postales.

Les différentes formes du dialogue social, telles que négociation collective, échange d'information, consultations officielles et informelles, doivent être convenablement conçues et appliquées. Administrations postales et organisations de travailleurs devraient coopérer pour que les services postaux se développent dans le cadre de ce dialogue.

Un véritable dialogue social se fonde sur certains principes - compréhension, avantages mutuels, respect, responsabilité, transparence et confiance. Les travailleurs et leurs représentants doivent appréhender d'une manière globale les intentions de la direction, y compris les plans. Afin de le comprendre, une information appropriée et utile sera fournie pour enrichir la prise de décisions.

Il a été convenu de promouvoir les principes et droits énoncés dans la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi (1998) afin d'encourager le dialogue social dans le secteur postal. Les conventions collectives doivent comprendre une clause qui invite à respecter lesdits principes et droits.

La Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale de 1977 concerne également le secteur. Appliquer et mettre en oeuvre ces principes contribueront à promouvoir le travail décent dans le secteur postal.

Il incombe au gouvernement de consulter les partenaires sociaux pour garantir au dialogue social un cadre approprié et s'assurer qu'ils agissent selon ce cadre. Les gouvernements sont, partant, invités à créer des conditions propices au dialogue social effectif. Il a été recommandé que les organes partis au dialogue se rencontrent régulièrement, selon un ordre du jour convenu auparavant entre eux, et comprennent des représentants librement choisis par eux. Afin d'être efficaces et de garantir le renforcement du tripartisme, ces organes requièrent un appui administratif suffisant.

Question 3: Responsabilité sociale des entreprises et services postaux en Afrique

La responsabilité sociale des entreprises, qui veut que les administrations postales tiennent compte de plein gré des préoccupations sociales, économiques et écologiques dans leurs activités et dans leurs rapports avec la clientèle et les parties prenantes, peut ajouter de la valeur à l'entité postale et renforcer sa notoriété de bon employeur et d'entreprise citoyenne participante. Le secteur postal devrait établir des recueils de gouvernance d'entreprise ou chercher à harmoniser et améliorer les recueils en vigueur.

Les participants à la réunion reconnaissent la nécessité de mesurer au moyen des directives de l'UPU les résultats des entités postales au regard de l'application des réformes convenues. Cet examen devrait s'effectuer parallèlement à l'accord² signé entre l'UNI et l'UPU (POST EUROP) sur les responsabilités sociales, économiques et écologiques, notamment les questions de gouvernance.

Question 4: Le rôle des organisations d'employeurs et de travailleurs: vers de meilleures relations professionnelles

Les employeurs de l'administration postale reconnaissent que les organisations de travailleurs constituent un partenaire important pour atteindre les objectifs de l'entreprise, selon lesquels les deux parties doivent agir d'une manière responsable et déterminée. Parallèlement, les syndicats comptent que les employeurs du secteur postal les reconnaissent comme les représentants des travailleurs. Les relations entre les parties doivent s'appuyer sur le dialogue, le respect et la consultation.

Les administrations postales et les organisations de travailleurs doivent se considérer mutuellement comme partenaires dans les tâches de formation des travailleurs et de résolution des problèmes survenant entre employeurs et travailleurs, avec professionnalisme et compréhension des réalités et conditions de l'entreprise. De bonnes relations entre la direction et les travailleurs sont essentielles pour s'assurer que les intérêts des deux parties sont abordés.

Question 5: L'impact de la croissance des communications électroniques sur les services postaux

Technologie, communication électronique et nouveaux produits offrent de nouveaux domaines de croissance, grâce auxquels les travailleurs et l'administration postale pourraient occuper une position plus durable et propice pour offrir de meilleures conditions d'emploi. L'UPU et les administrations postales, en coopération avec les organisations de travailleurs, devraient unir leurs efforts pour élaborer des stratégies communes et tirer ainsi pleinement parti des possibilités qu'offrent l'essor du commerce électronique et d'autres innovations technologiques. Avec l'évolution technique dans le secteur postal, il faut assurer une formation propre à accroître le potentiel d'emploi des

² "Déclaration commune des partenaires sociaux de l'UE dans le secteur postal sur la responsabilité sociale des entreprises", Bruxelles, 23 novembre 2005.

travailleurs du secteur, améliorer la productivité et, le cas échéant, réaffecter les travailleurs selon leurs aptitudes et leurs capacités.

Les participants conviennent que l'adoption de nouvelles technologies, nécessaire et inévitable, doit être soutenue. Elle n'en comporte pas moins des répercussions qui devraient être atténuées par une formation et un recyclage appropriés afin de résoudre les problèmes par des réaffectations ou une meilleure employabilité de ceux dont l'emploi est menacé: à cet effet, le dialogue social est essentiel pour convenir de l'adoption de nouvelles technologies.

Observations finales

Ce séminaire est un bon exemple de dialogue social aux échelons régional et international. Les participants sont reconnaissants à l'OIT, l'UPU et l'UNI d'avoir lancé ce débat et les invitent à adopter d'autres initiatives visant à mettre en oeuvre ou officialiser un mécanisme de dialogue social et l'étendre à d'autres régions.

Le séminaire a fait ressortir l'importance du dialogue social dans les services postaux en Afrique. C'est là un défi important pour les organismes de réglementation, les employeurs et les travailleurs. Le dialogue social, nécessaire pour renforcer et moderniser les services postaux, doit représenter un élément positif pour les gouvernements, les entreprises et les travailleurs. Se fondant sur les objectifs 4 et 5 de la Stratégie postale de Bucarest (octobre 2004), les conclusions du séminaire régional conjoint de Bangkok (mai 2000) et Lima (août 2003), de la réunion tripartite de l'OIT à Genève (mai 2002) et de la conférence stratégique de l'UPU à Genève (octobre 2002), les participants au séminaire reconnaissent l'importance d'un dialogue social adapté aux réalités de chaque pays pour trouver des solutions conjointes.

Suivi³

Conformément aux conclusions de ce séminaire, les participants proposent que:

- Les administrations postales et les organisations de travailleurs examinent les moyens d'organiser des réunions à l'échelon national, ainsi qu'un séminaire de suivi dans la région, destinés aux administrations postales et organisations de travailleurs, avec l'appui et l'éventuelle assistance de l'UPU et l'OIT.
- L'OIT, l'UPU et UNI-Postal établissent un rapport fondé sur les discussions qui ont eu lieu au séminaire entre administrations postales, organisations d'employeurs et de travailleurs.
- Les administrations postales et les organisations de travailleurs informant l'UPU et l'UNI des moyens de promouvoir la responsabilité sociale dans le cadre de leurs activités.

³ Examiné à la séance de clôture du séminaire et élaboré par consensus des participants au séminaire, l'OIT, l'UPU et UNI-Postal, le 29 novembre 2006.