



Rapport final de la discussion

**Forum de dialogue mondial sur les besoins des travailleurs
âgés face aux changements des processus de travail
et du milieu de travail dans le commerce de détail**
(Genève, 21-22 septembre 2011)

Rapport final de la discussion

**Forum de dialogue mondial sur les besoins des travailleurs
âgés face aux changements des processus de travail
et du milieu de travail dans le commerce de détail**
(Genève, 21-22 septembre 2011)

Copyright © Organisation internationale du Travail 2012
Première édition 2012

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole n° 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à l'adresse suivante: Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubdroit@ilo.org. Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leur ont été octroyés. Visitez le site www.ifro.org afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

Rapport final de la discussion: Forum de dialogue mondial sur les besoins des travailleurs âgés face aux changements des processus de travail et du milieu de travail dans le commerce de détail, Genève, 21-22 septembre 2011 / Bureau international du Travail, Département des activités sectorielles. Genève, BIT, 2012.

ISBN 978-92-2-225956-4 (imprimé)
ISBN 978-92-2-225957-1 (pdf Web)

Egalement disponible en anglais: *Final report of the discussion: Global Dialogue Forum on the Needs of Older Workers in relation to Changing Work Processes and the Working Environment in Retail Commerce*, ISBN 978-92-2-125956-5, Genève, 2012, et en espagnol: *Informe final de la discusión: Informe de diálogo mundial sobre las necesidades de los trabajadores de edad en relación con la evolución de los procedimientos de trabajo y el entorno de trabajo en el comercio minorista*, ISBN 978-92-2-325956-3, Genève, 2012.

personnel de vente / travailleur âgé / conditions de travail / besoins en main-d'œuvre / commerce de détail
13.11.5

Données de catalogage du BIT

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Les publications et les produits électroniques du Bureau international du Travail peuvent être obtenus dans les principales librairies ou auprès des bureaux locaux du BIT. On peut aussi se les procurer directement, de même qu'un catalogue ou une liste des nouvelles publications, à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubvente@ilo.org.

Visitez notre site Web: www.ilo.org/publns.

Table des matières

	<i>Page</i>
Introduction	1
Caractéristiques d'emploi et professionnelles, conditions de travail et structure actuelle par âge du personnel dans le commerce de détail, et effets des tendances démographiques	3
Les facteurs principaux qui déterminent la future demande de main-d'œuvre dans le commerce de détail	7
Mesures pour attirer et retenir les travailleurs âgés afin d'augmenter la compétitivité du secteur sur le marché du travail	11
Suggestions concernant l'action future de l'OIT	14
Examen et adoption des points de consensus	15
Points de consensus	17
Liste des participants	23

Introduction

1. Le Forum de dialogue mondial sur les besoins des travailleurs âgés face aux changements des processus de travail et du milieu de travail dans le commerce de détail s'est tenu au Bureau international du Travail, à Genève, les 21 et 22 septembre 2011. Le Conseil d'administration du BIT a approuvé la tenue de ce forum à sa 304^e session (mars 2009). Sur la base des points de la discussion ayant fait l'objet d'un accord, le Bureau avait préparé un document thématique¹ pour servir de base aux discussions du forum.
2. L'objectif du forum était d'examiner le lien entre les besoins des travailleurs âgés dans le contexte du vieillissement de la population et les besoins en main-d'œuvre du commerce de détail. Le forum reconnaît également le contexte dynamique qui influence les services de détail, en particulier des facteurs dynamiques tels que la mondialisation, le commerce électronique et l'évolution des technologies.
3. Le forum était présidé par M. Shahmir, conseiller et attaché des questions du travail, Mission permanente de la République islamique d'Iran. Le coordinateur du groupe gouvernemental était M. Isawa (Japon). Le porte-parole du groupe des employeurs était M. Woolford et celui du groupe des travailleurs M. Stark. Le secrétaire général du forum était M. Ratteree, responsable en charge du Département des activités sectorielles (SECTOR), le secrétaire exécutif était M. Sendanyoye (SECTOR), aidé de M. Myers (SECTOR), et la coordinatrice des services du secrétariat était M^{me} Than Tun (SECTOR).
4. Les représentants gouvernementaux des pays suivants ont participé au forum: Afrique du Sud, Angola, Autriche, Barbade, Brésil, Egypte, El Salvador, République islamique d'Iran, Japon, Jordanie, Liban, Malaisie, Mongolie, Mozambique, Philippines, Pologne, Thaïlande et République bolivarienne du Venezuela. Neuf participants des employeurs et 14 des travailleurs ont également participé au forum, ainsi que les représentants de l'Organisation internationale des employeurs (OIE) et de la Confédération syndicale internationale (CSI).
5. M. Oumarou, responsable en charge du Secteur du dialogue social (DIALOGUE), souhaite la bienvenue aux participants et indique que le présent forum est la dernière étape d'une série de réunions importantes organisées par le BIT pour examiner les questions prioritaires et proposer la voie à suivre dans le secteur du commerce. Le tout premier forum de dialogue mondial, organisé en septembre 2008, portait sur le commerce, et il avait abouti à un consensus sur les points suivants: améliorer l'employabilité des travailleurs du secteur du commerce; améliorer les systèmes de formation professionnelle; concevoir et mettre en œuvre des plans d'action nationaux pour améliorer les compétences et l'employabilité des travailleurs du secteur du commerce; et élaborer et mettre en œuvre des mécanismes nationaux d'anticipation des besoins en compétences et d'identification des compétences. La réunion tripartite de 2006 sur le commerce avait adopté des conclusions, qui préconisaient un équilibre entre flexibilité de l'entreprise et sécurité/employabilité des travailleurs dans le contexte de l'introduction des technologies de pointe dans le commerce de détail. Pour conclure, l'intervenant souligne le rôle déterminant que jouent le dialogue social et des relations professionnelles harmonieuses dans l'accroissement à long terme de la productivité et l'amélioration des conditions d'emploi dans le secteur.

¹ *Les besoins des travailleurs âgés face à l'évolution des processus de travail et du milieu de travail dans le commerce de détail*, http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@sector/documents/meetingdocument/wcms_163452.pdf.

-
6. Le président salue les participants en faisant observer les problèmes auxquels se heurte le commerce de détail dans des domaines tels que le milieu de travail, la formation et le perfectionnement du personnel, ainsi que le vieillissement de la population. Les discussions du forum devraient s'attacher à proposer des solutions concrètes pour faire face aux préoccupations des femmes et des hommes qui travaillent dans le secteur de la vente au détail, en définissant les rôles respectifs des décideurs et des partenaires sociaux, en vue de garantir la durabilité du secteur et de renforcer les possibilités d'emploi et les avantages pour les sociétés dans leur ensemble.
 7. Le porte-parole du groupe des employeurs souligne l'importance universelle du sujet, tous les pays ayant un secteur du commerce de détail, lequel, contrairement à d'autres secteurs, est fortement conditionné par une clientèle souvent imprévisible. L'urgence de l'enjeu que représente la satisfaction des besoins des travailleurs âgés diffère en fonction des tendances démographiques nationales. Les détaillants et leur personnel doivent être suffisamment flexibles pour faire face à des afflux exceptionnels de clientèle, qui peuvent être saisonniers, mensuels, quotidiens, voire survenir dans l'heure. Ils doivent aussi tenir compte des récentes innovations technologiques dans le commerce de détail. De nombreux pays ont adopté des mesures en faveur de la création d'emplois pour les jeunes travailleurs mais, compte tenu du vieillissement de la population et de la pénurie de travailleurs dans le secteur de la vente au détail, les responsables politiques devraient collaborer avec les partenaires sociaux au niveau sectoriel pour concevoir et mettre en œuvre des politiques des ressources humaines qui répondent à la demande des consommateurs.
 8. Le porte-parole du groupe des travailleurs se félicite à la fois du sujet et du moment choisi pour la tenue de la présente discussion. Le forum examine la question dans un contexte d'insécurité économique, de perte de confiance des consommateurs et de réduction des dépenses publiques. Les estimations de l'OIT montrent qu'à l'échelon mondial 200 millions de personnes travaillant dans l'économie formelle ont perdu leur emploi. C'est pourquoi les problèmes des travailleurs âgés doivent être traités de toute urgence. Bien que la structure par âge diffère selon qu'il s'agit d'un pays développé, d'un pays en développement ou d'une économie émergente, la transition démographique n'en demeure pas moins une préoccupation universelle. Le chômage de longue durée porte gravement préjudice aussi bien aux anciennes générations qu'aux nouvelles. Le secteur du commerce de détail offre à de nombreux jeunes un moyen d'accéder au marché du travail. Pour pouvoir satisfaire la demande des consommateurs, il peut être nécessaire que la main-d'œuvre du secteur du commerce de détail reflète sa clientèle, en particulier à mesure que les consommateurs vieillissent. Le forum devrait recommander de bonnes pratiques en vue d'offrir des possibilités d'emploi pour les travailleurs âgés, en s'appuyant sur un exemple de collaboration fructueuse en la matière entre UNI Europa Commerce et EuroCommerce au niveau européen.
 9. Le représentant du gouvernement des Philippines fait observer que la population et la main-d'œuvre de son pays sont relativement jeunes. En 2007, les travailleurs âgés de 55 ans ou plus représentaient 13 pour cent de l'ensemble de la population active, qui s'élève à 33,7 millions. Comme dans de nombreux autres pays, on prévoit dans les décennies à venir un vieillissement tant de la population que de la main-d'œuvre. A l'heure actuelle, il n'existe aucune législation qui régleme les conditions de travail propres aux travailleurs âgés, bien que bon nombre d'entre eux soient encore économiquement actifs au-delà de l'âge de la retraite, fixé à 65 ans. En outre, aucune recherche n'a été entreprise à ce jour sur les exigences en matière de sécurité et de santé au travail pour les travailleurs âgés. Et aucune étude n'a non plus été menée sur les changements des processus de travail et du milieu de travail qui seraient nécessaires pour faciliter le maintien dans l'emploi des travailleurs âgés. Les délégués gouvernementaux apprécieraient toute proposition du forum visant à encourager les politiques et programmes liés à l'âge ainsi qu'un milieu de travail non discriminatoire, qui tienne compte du facteur de l'âge et cible les centres d'intérêt des

travailleurs âgés, par exemple la promotion de la santé liée à l'âge et de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

10. Le représentant du gouvernement du Japon souligne que, dans son pays, le vieillissement rapide de la population va de pair avec une diminution rapide du taux de natalité. Il estime donc important que le forum propose des moyens de veiller à ce que le secteur du commerce de détail continue d'avoir accès à une offre de main-d'œuvre suffisante, y compris en augmentant sa capacité d'attirer et de retenir les travailleurs âgés, tout en leur garantissant des conditions de travail décentes.
11. Le représentant du gouvernement de la République islamique d'Iran fait observer que, même dans les nations les moins développées, on peut s'attendre à terme à ce que la population vieillisse; aucun pays n'y échappe. Respecter les droits des travailleurs âgés et leur offrir des conditions de travail décentes sont un moyen de préserver cette génération. Dans l'intervalle, des efforts devraient être déployés pour veiller à ce que les travailleurs âgés suivent le rythme des progrès technologiques, y compris par le biais de formations qui répondent aux nouveaux besoins en compétences.
12. Le secrétaire exécutif du forum présente le document thématique préparé par le Bureau pour la discussion, qui donne un aperçu général du sujet, et explique l'intérêt des points pour la discussion. La section 1 définit le secteur de la vente au détail, décrit sa diversité, y compris dans un seul et même pays, et ses niveaux de développement très variables dans le monde entier. La section 2 présente des études de cas sur la contribution du secteur à la production économique et sa part dans l'emploi global. La section 3 passe en revue les tendances démographiques et l'évolution de la population active, et la section 4 propose une approche intégrée du cycle de vie visant à promouvoir l'emploi des travailleurs âgés.

Caractéristiques d'emploi et professionnelles, conditions de travail et structure actuelle par âge du personnel dans le commerce de détail, et effets des tendances démographiques

13. Le porte-parole du groupe des travailleurs fait observer que, bien que le secteur du commerce de détail soit mondial, il continue d'être dominé par les petites et moyennes entreprises (PME) dans de nombreux pays, alors que la représentation syndicale et le dialogue social sont plus difficiles à mettre en œuvre dans les petites entreprises, en particulier les entreprises familiales. Dans d'autres économies, les besoins spécifiques des travailleurs âgés sont rarement pris en considération lors des restructurations résultant des faillites, des réductions d'effectifs, et des fusions et acquisitions à l'échelon mondial. La place de plus en plus importante qu'occupe le commerce électronique représente également un nouvel enjeu en termes de formation des travailleurs âgés.
14. Un membre employeur de l'Allemagne rappelle les politiques menées par le passé dans son pays pour lutter contre le chômage des jeunes. Au vu de l'évolution démographique actuelle, le danger majeur est la pénurie de main-d'œuvre et non le chômage. Le gouvernement allemand doit réorienter sa politique pour tenir compte de cette évolution. Le secteur du commerce de détail est comme une ligne de front: il est impossible de vivre dans une région sans services de détail. Davantage de possibilités d'emploi à temps partiel, qui représente plus de 50 pour cent de l'ensemble des emplois dans le secteur de la vente au détail, pourraient être un moyen important de maintenir les travailleurs âgés dans le secteur. Le commerce de détail est une passerelle vers le monde du travail pour de nombreux jeunes: un tiers des personnes qui travaillent dans le secteur ont en effet moins de 30 ans. L'intervenant souligne que le forum devrait mettre l'accent sur des politiques

visant à recruter et à retenir les travailleurs âgés, y compris des modalités de travail flexibles.

15. Une membre employeuse du Japon confirme que son pays est dans l'œil du cyclone en ce qui concerne le vieillissement de la population. La situation donne lieu à des questions essentielles tant pour les travailleurs âgés que pour les consommateurs âgés, en particulier la nécessité d'introduire une certaine souplesse dans l'organisation du travail afin de répondre aux diverses exigences des consommateurs. Le secteur a besoin d'une combinaison de main-d'œuvre optimisée, avec des travailleurs âgés pour leur expérience, des jeunes pour assurer la prochaine génération de travailleurs, et des femmes pour refléter la base de la clientèle.
16. Un membre travailleur du Japon met en évidence trois points. Tout d'abord, une trop grande attention a été accordée à la nécessité d'axer le secteur sur la clientèle, au détriment de la satisfaction des travailleurs. Ensuite, l'accès aux possibilités de formation et d'enseignement professionnels devrait s'étendre également aux travailleurs âgés. Enfin, l'accent devrait être mis sur le potentiel du secteur à encourager la reprise d'après tsunami.
17. Le représentant du gouvernement d'El Salvador espère que la discussion englobera des aspects importants pour le secteur de la vente au détail dans son pays, tels que la sécurité et la santé des travailleurs âgés. Bon nombre de travailleurs dans son pays, comme dans d'autres pays en développement, travaillent dans le secteur du commerce de détail informel, souvent douze à quatorze heures par jour, et parviennent tout juste à joindre les deux bouts. Compte tenu de l'ampleur du secteur du commerce informel, il est nécessaire d'établir des statistiques fiables sur ces activités, et l'assistance du BIT serait fort appréciée à cet égard.
18. La représentante du gouvernement de la Barbade, notant que, dans son pays, le taux de chômage chez les jeunes est élevé et les régimes de pension limités, propose que le forum examine des mesures visant à encourager la création d'emplois tant pour les jeunes que pour les travailleurs âgés. Ces solutions politiques pourraient inclure des modalités de travail à temps partiel et mettre l'accent sur les technologies de l'information et la formation au commerce électronique pour tous les travailleurs.
19. Le représentant du gouvernement de la République islamique d'Iran indique que, compte tenu des quelque 2,5 millions de chômeurs dans son pays, les jeunes sont encouragés à poursuivre leurs études aussi longtemps que possible. Etant donné l'importance du commerce de détail comme un moyen d'accéder au marché du travail, son pays prend actuellement des mesures pour garantir que le secteur offre des conditions de travail décentes, y compris un environnement de travail sûr. Ceci est particulièrement important pour les travailleurs âgés, qui pourraient ne pas être en mesure de réagir rapidement ou de manière appropriée face à une agression commise par des tiers. En conclusion, l'intervenant espère que le forum examinera également les répercussions de l'emploi occasionnel et de l'emploi à temps partiel dans le secteur pour les travailleurs étudiants.
20. Un membre employeur de l'Argentine explique que le secteur du commerce de détail, acteurs formels et informels confondus, est le plus grand employeur de son pays. Contrairement à d'autres pays, ce secteur est aussi beaucoup plus qu'un simple tremplin sur le marché du travail. Etant donné que les jeunes travailleurs continuent de le considérer comme la source d'emplois principale, les gouvernements devraient y prêter davantage attention. Conscients de cela, les détaillants déploient des efforts pour retenir les travailleurs, y compris en leur offrant la possibilité d'acquérir des compétences et des qualifications professionnelles. En ce qui concerne la question à l'étude, ce dont on a peut-être le plus besoin pour attirer et retenir les travailleurs âgés, c'est, plutôt que la flexibilité, davantage de soutien en faveur de l'amélioration des compétences et de la formation.

-
21. Un membre employeur de la Malaisie indique que, dans son pays, le commerce de détail représente environ 10 pour cent du PIB et emploie près de 2 millions de personnes, à temps partiel pour la plupart. Ce secteur, dont l'importance socio-économique est reconnue par le gouvernement, fait actuellement face à une pénurie de main-d'œuvre. Encourager les travailleurs âgés à continuer à travailler est considéré comme l'une des solutions à cette pénurie, c'est pourquoi le gouvernement a adopté une législation sur le travail à temps partiel.
 22. Un membre employeur de l'Inde déclare que le secteur du commerce de détail dans son pays, qui comprend essentiellement des petits opérateurs, représente 10 à 12 pour cent du PIB total et environ 7,3 pour cent de l'ensemble de la main-d'œuvre du pays. Le projet de loi sur le secteur informel (*Unorganized Sector Bill*) définit les conditions de travail minimales pour environ 90 pour cent des travailleurs indiens employés dans des activités économiques informelles, pour la plupart dans le commerce de détail informel, et encourage la mise en place de régimes de sécurité sociale à leur intention. L'intervenant dit souscrire aux vues exprimées précédemment, à savoir que les modalités de travail flexibles semblent nécessaires pour attirer et retenir les travailleurs âgés dans le secteur.
 23. Un membre employeur de la République bolivarienne du Venezuela insiste sur le fait qu'il est inévitable de recourir aux horaires de travail flexibles pour les petits détaillants, tout en admettant également que la formation aux nouvelles technologies serait même préférable. Son pays doit faire face au double enjeu de fournir des emplois aux jeunes et d'encourager dans le même temps les femmes, dont l'âge de la retraite est actuellement fixé à 55 ans, à travailler plus longtemps. Relever l'âge de la retraite et supprimer les obstacles à la réintégration des retraités sur le marché du travail devraient faire partie de la stratégie visant à attirer et à retenir les travailleurs âgés dans le secteur.
 24. Un membre travailleur du Japon confirme l'information contenue dans le document thématique du Bureau concernant la proportion élevée de travailleurs âgés dans le secteur de la vente au détail dans son pays, et il l'associe à la loi sur la stabilisation de l'emploi des travailleurs âgés, qui impose aux employeurs l'obligation de garantir l'emploi jusqu'à 65 ans (au-delà de l'âge légal de la retraite fixé à 64 ans). Vu que l'évolution démographique a une incidence tant sur les travailleurs que sur la clientèle du secteur du commerce de détail, le fait que les travailleurs âgés comprennent les besoins et les habitudes d'achat des consommateurs âgés est un avantage considérable. Il est également important d'examiner le besoin de flexibilité non seulement du point de vue de l'employeur, mais aussi des travailleurs.
 25. Le porte-parole du groupe des travailleurs constate que la flexibilité est un thème récurrent qui résulte d'une tendance générale à la libéralisation et à l'élargissement des horaires d'ouverture des commerces. Tout en attirant l'attention sur la proportion élevée de travailleurs à temps partiel dans le commerce de détail, il reconnaît que, pour certains, cette situation est un choix. Pour d'autres, en revanche, le travail à temps partiel est involontaire et synonyme d'emploi précaire. Le groupe des travailleurs est fermement convaincu que l'emploi à temps partiel devrait être la norme et, quoi qu'il en soit, il faut compter avec les partenaires sociaux pour déterminer à quel moment recourir au travail à temps partiel pour éradiquer l'impact de la pauvreté au travail et renforcer le travail décent.
 26. Une membre travailleuse de l'Afrique du Sud souligne que la flexibilité et le travail à temps partiel devraient répondre aux besoins tant des employeurs que des travailleurs, ne pas être imposés de manière unilatérale, et mis en œuvre de sorte qu'il n'y ait pas trop de disparités en termes d'emploi et de conditions de travail entre travailleurs de la même entreprise. Elle insiste sur la nécessité pour les entreprises d'améliorer leurs pratiques dans ce domaine afin de renforcer leur capacité d'attirer et de retenir les travailleurs, tout en reconnaissant le lien étroit entre fidélisation du personnel et fidélisation de la clientèle. En outre, les travailleurs doivent pouvoir compter sur leurs prestations de pension accumulées

pour leur retraite, c'est pourquoi le forum devrait débattre du rôle des politiques salariales et de rémunération en tant que partie de la stratégie du secteur pour attirer et retenir les travailleurs, les jeunes comme les seniors.

27. Une membre travailleuse de la Malaisie explique que le gouvernement de son pays encourage les employeurs du secteur du commerce de détail à investir davantage dans la formation de leurs travailleurs. Les travailleurs âgés font l'objet de discrimination et sont souvent remplacés par des travailleurs plus jeunes ou des travailleurs migrants. Etant donné que les travailleurs âgés sont, à tort, souvent perçus négativement, il serait utile de mener davantage de recherches sur ces derniers et d'adopter des approches plus positives pour encourager leur recrutement, leur maintien dans l'emploi et leur formation.
28. Un membre travailleur du Chili note la proportion relativement élevée de jeunes travailleurs dans le secteur du commerce de détail dans son pays, ce qui se traduit souvent par une tendance à considérer les quarantennaires comme des travailleurs âgés. Il déplore le recours abusif fréquent à la flexibilité dans le seul but de réduire les coûts en remplaçant les travailleurs à temps plein par des travailleurs à temps partiel.
29. Un membre employeur d'EuroCommerce relève qu'en Europe la flexibilité et le travail à temps partiel diffèrent considérablement d'un pays à l'autre, et certaines questions – telles que les horaires d'ouverture des commerces et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée – sont mieux traitées au niveau national et devraient le rester. EuroCommerce et UNI Europa Commerce ont élaboré conjointement un *Guide pratique sur la prévention de la violence causée par des tiers dans le commerce*, qui pourrait servir de modèle pour l'élaboration de guides similaires dans d'autres régions à l'échelon mondial. Une initiative multisectorielle de sensibilisation à la violence est aussi en cours, qui pourrait de la même manière s'adapter aux besoins des détaillants en dehors de l'Europe.
30. Un membre employeur de l'Allemagne fait observer que, dans son pays, le travail à temps partiel est essentiellement volontaire, en particulier pour les femmes ayant des responsabilités familiales ou pour les étudiants, et estime qu'il est faux de considérer cette modalité de travail comme «précaire». En outre, compte tenu qu'en Allemagne la majorité des travailleurs dans le secteur du commerce de détail sont des travailleurs à temps partiel volontaires, il serait inopportun de classer le travail à temps partiel comme atypique, précaire, bon ou mauvais, une telle rigidité dans la classification n'étant pas la solution.
31. Un membre employeur du Portugal souligne que les employeurs ont besoin de flexibilité pour pouvoir répondre à la demande de la clientèle, et indique qu'il est possible de faire coïncider les intérêts de l'employeur avec ceux des travailleurs en matière de flexibilité. Relevant un point soulevé précédemment par un membre travailleur, il se dit peu convaincu que les jeunes travailleurs coûtent nécessairement moins cher que les travailleurs âgés. En ce qui concerne le travail à temps partiel et la souplesse opérationnelle, il préconise les accords contractuels pour régler ces dispositions.
32. Un représentant d'UNI Global Union s'associe à son collègue d'EuroCommerce pour encourager l'adaptation et l'utilisation, dans d'autres régions, de leur *Guide pratique sur la prévention de la violence causée par des tiers dans le commerce*. Tout en admettant que les modalités de travail flexibles sont une nécessité pour les détaillants, il exprime les préoccupations des travailleurs quant au fait que les supermarchés emploient de plus en plus de travailleurs contractuels fournis par des agences d'emploi privées, plutôt que leurs propres effectifs. Il est important de rappeler que le commerce de détail est un secteur à bas salaires, et que ses travailleurs ont besoin d'un salaire suffisant pour vivre.

-
33. Le représentant du gouvernement d'El Salvador souligne les coûts élevés induits par la sécurité dans son pays, qui s'expliquent par la prédominance des gangs et du trafic de drogues, lesquels, malgré les efforts du gouvernement, fragilisent la croissance dans le secteur du commerce de détail.
34. Le représentant du gouvernement des Philippines, notant que, dans son pays, le marché du travail dans le commerce de détail compte bon nombre de jeunes et de femmes, souhaite que le terme «travailleur âgé» soit défini de manière satisfaisante. Il estime que, parmi les questions qui méritent d'être examinées dans le cadre du débat sur la manière d'attirer et de retenir les travailleurs âgés dans le secteur, devraient figurer la nécessité d'investir dans la formation pour soutenir la productivité et leur employabilité; l'adaptation des politiques nationales afin de refléter l'évolution démographique; et l'adoption de programmes gouvernementaux visant à encourager la création d'emplois tant pour les jeunes que pour les travailleurs âgés.
35. La représentante du gouvernement de l'Afrique du Sud indique que le secteur du commerce de détail, qui se caractérise par une proportion élevée de main-d'œuvre temporaire et occasionnelle, est aussi l'une des principales sources d'emplois dans son pays. Des mesures réglementaires ont été introduites pour tenir compte de ces formes d'emploi. Par ailleurs, il n'est pas nécessaire de considérer l'emploi des jeunes et des travailleurs âgés dans la perspective d'un jeu à somme nulle. Pour mieux réglementer les salaires, les conditions de travail et le recours aux travailleurs contractuels, en particulier dans le commerce de détail, le gouvernement a amendé la législation du travail en vue de promouvoir l'équité et les droits de négociation collective, de protéger les travailleurs vulnérables et de promouvoir l'Agenda du travail décent. Si la flexibilité est nécessaire, il n'est en revanche pas question de faire des concessions en ce qui concerne le droit à des normes relatives au travail décent ainsi qu'un accès égal pour tous à l'emploi et la formation.
36. Une représentante du gouvernement du Japon (M^{me} Nagakura) fait observer que, dans son pays, la population vieillit plus rapidement que dans tout autre pays. Le gouvernement s'efforce d'augmenter le taux d'emploi des jeunes, des femmes et des seniors afin de promouvoir la croissance. A cette fin, il prévoit de relever progressivement l'âge officiel de départ à la retraite de 60 à 65 ans. Etant donné que bon nombre de travailleurs âgés souhaitent continuer à travailler même après avoir atteint l'âge de la retraite, il est de la plus haute importance de supprimer les obstacles à leur maintien dans l'emploi, en leur permettant de travailler, même s'ils perçoivent dans le même temps des prestations de sécurité sociale.

Les facteurs principaux qui déterminent la future demande de main-d'œuvre dans le commerce de détail

37. Le porte-parole du groupe des travailleurs admet que les employeurs du secteur du commerce de détail doivent relever le défi de recruter et de retenir leur main-d'œuvre dans un contexte de vieillissement de la population. Il existe aussi souvent un décalage entre la demande de compétences des employeurs et les qualifications des travailleurs âgés, ce qui exige du gouvernement qu'il renforce son soutien pour promouvoir l'employabilité des travailleurs âgés par le biais de la formation, en vue de maintenir leurs compétences à jour. L'intervenant souligne la nécessité d'un traitement égal pour tous les travailleurs, y compris les travailleurs âgés, dans les emplois à temps partiel. L'égalité de traitement est un thème récurrent des normes de l'OIT, lesquelles devraient être scrupuleusement traduites dans les pratiques d'emploi pour les travailleurs à temps partiel.

-
- 38.** Le porte-parole du groupe des employeurs identifie trois éléments principaux qui modèlent la future demande de main-d'œuvre dans une perspective des employeurs: l'innovation technologique, le commerce électronique et la baisse de la demande de produits concrets associée à une augmentation de la demande de services, car les consommateurs vieillissent eux aussi, comme en témoignent les tendances démographiques.
- 39.** Une membre employeuse du Japon signale que, dans son pays, les ventes dans les centres commerciaux ont chuté de 3 billions de yen au cours des dix dernières années, chiffre qui correspond à la progression des ventes via le commerce électronique enregistrée au cours de la même période. Par conséquent, les détaillants en magasin ont compris que, pour être véritablement compétitifs avec leurs concurrents en ligne, ils doivent offrir un service de qualité supérieure, tout en développant leurs activités via les canaux de vente en ligne. Ils ont également compris que les travailleurs plus âgés et plus expérimentés sont mieux à même de fournir un tel service, précieux et de qualité élevée, qui leur permet de se distinguer de leurs concurrents en ligne.
- 40.** Le représentant du gouvernement des Philippines, s'exprimant au nom du coordinateur du groupe gouvernemental, énonce que, selon les membres de son groupe, les cultures et traditions qui varient selon les pays ainsi que la diversité des comportements sur le marché et des tendances de la demande influencent la façon dont sont traités les travailleurs âgés. Il est nécessaire d'adopter une approche sectorielle de l'emploi des travailleurs âgés, qui reconnaisse néanmoins qu'il ne saurait y avoir de solution universelle à ce problème, étant donné que les marchés de détail de chaque pays présentent des caractéristiques uniques. Les gouvernements reconnaissent également le rôle déterminant que joue le dialogue social, notamment entre les partenaires sociaux et, parfois, avec d'autres parties concernées (par exemple, les associations représentatives des personnes âgées) dans la conception des règles et mesures destinées à promouvoir l'emploi des travailleurs âgés. Il existe toutefois un certain nombre d'enjeux, en particulier le fait que, dans de nombreux pays en développement, la préoccupation majeure est le chômage des jeunes et le manque de statistiques fiables pour servir de base à l'élaboration des politiques. A cet égard, l'assistance du BIT serait précieuse pour constituer et diffuser un catalogue de bonnes pratiques sur la promotion de l'emploi des travailleurs âgés dans différents pays. Le soutien de l'OIT serait également déterminant pour concevoir et fournir une formation spéciale et d'autres programmes de soutien à l'intention des travailleurs âgés, en coopération avec les gouvernements et les partenaires sociaux.
- 41.** Le représentant du gouvernement de la République islamique d'Iran fait observer que la répartition géographique de la population de différents pays montre que ceux-ci se situent à des stades différents du même processus graduel d'évolution démographique. Différents facteurs associant incitation et dissuasion influencent la demande de main-d'œuvre dans le secteur du commerce de détail des pays, avec des variations particulièrement prononcées entre pays en développement et pays avancés. Les politiques gouvernementales doivent nécessairement refléter les différentes dynamiques nationales.
- 42.** Le porte-parole du groupe des employeurs, constatant que les individus consomment moins de biens à mesure qu'ils vieillissent, déclare que, pour rester compétitifs, les détaillants doivent augmenter la gamme des services offerts et adopter des stratégies de distribution à canaux multiples, y compris le commerce électronique, pour satisfaire la diversité de la demande des consommateurs. Pour ce faire, il faut élaborer de nouveaux types d'opérations, de fonctions et de positions de vente au détail, et développer les centres de distribution, ce qui implique que les travailleurs soient formés aux nouvelles stratégies et technologies du marché.
- 43.** Un membre employeur de la Malaisie souscrit aux vues exprimées par l'intervenant précédent et souligne le potentiel de croissance de l'emploi dans les entrepôts et dans le domaine de la logistique à mesure que le commerce électronique se développe.

-
44. Un membre employeur du Portugal ajoute que, à mesure que le commerce électronique se développe, ce qui renforce la nécessité de collecte et de manutention des produits dans les entrepôts et les centres de distribution, les horaires de travail doivent être réorganisés et de nouveaux outils mis au point pour tenir compte des nouvelles réalités.
 45. Le représentant de l'Organisation internationale des employeurs (OIE) déplore l'emploi d'adjectifs négatifs par certains participants pour qualifier le travail temporaire et le travail à temps partiel, et indique qu'un forum de dialogue mondial sur les travailleurs fournis par des agences d'emploi privées devait être organisé par l'OIT en octobre 2011. Tout en faisant observer que ces modalités de travail répondent à une réelle demande, il souligne que, selon les employeurs, les entreprises doivent toujours respecter la législation des pays dans lesquels elles opèrent. De même, les gouvernements devraient adopter et faire appliquer des lois favorisant les droits fondamentaux au travail, y compris ceux énoncés dans la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail, 1998, à laquelle le groupe des employeurs souscrit pleinement. L'intervenant souligne l'importance de l'inspection du travail pour garantir le respect des lois sur le travail.
 46. Le porte-parole du groupe des travailleurs prend note des préoccupations exprimées par les employeurs au sujet des problèmes imminents de pénurie de main-d'œuvre liés au vieillissement de la population. Si la législation du travail et les inspections du travail sont importantes pour promouvoir ou préserver des conditions de travail décentes, la responsabilité de promouvoir ces normes sur le lieu de travail incombe principalement aux partenaires sociaux, via des processus de négociation collective. Il est également important que les travailleurs, y compris les travailleurs âgés, puissent jouer un rôle dans l'élaboration de programmes de développement des compétences en matière de commerce électronique et dans l'organisation du travail, en vue de réduire les charges physiques qui pèsent sur les travailleurs âgés.
 47. Un membre travailleur de la Fédération de Russie souligne l'importance du thème du forum pour les syndicats du commerce dans son pays, qui reconnaissent fréquemment que les employeurs ont besoin de flexibilité pour les travailleurs, y compris de recourir parfois aux contrats de courte durée, pour autant que cette flexibilité ne porte pas atteinte aux droits des travailleurs.
 48. Le représentant du gouvernement des Philippines fait observer que le principal facteur déterminant la future demande de main-d'œuvre dans le commerce de détail serait le taux de croissance de l'activité commerciale et la compétitivité du secteur par rapport à d'autres secteurs. La capacité de recrutement des détaillants pourrait aussi être renforcée par un recours accru aux outils, processus et procédures en ligne, qui fournissent de meilleures informations sur les emplois offerts et permettent de mieux aligner les emplois vacants sur les demandes d'emploi. La formation des travailleurs âgés doit commencer par la reconnaissance et la certification des acquis.
 49. Le représentant du gouvernement de la République islamique d'Iran explique que, dans son pays, le secteur du commerce de détail se compose aussi bien de petites entreprises familiales que de magasins virtuels futuristes. La future demande de main-d'œuvre dans le secteur sera largement déterminée par les éléments suivants: niveau de développement du secteur et types de structures dans le pays; degré de mondialisation et de concentration; mode d'organisation du travail le plus répandu; diversité du secteur; niveaux de revenus nationaux; pénétration du commerce électronique; degré de réglementation ou de libéralisation du marché du commerce de détail et du marché du travail; disponibilité des compétences requises; et évolution du comportement et des préférences des consommateurs. Dans ce contexte, la technologie sera décisive pour déterminer le niveau de compétitivité du marché du commerce de détail d'un pays.

-
- 50.** Le représentant du gouvernement de l'Autriche explique le système mis en place dans son pays pour faciliter la transition progressive des travailleurs à temps plein vers la retraite, y compris par une indemnisation des travailleurs âgés de plus de 55 ans qui ne travaillent pas à temps plein. Etant donné que le travail à temps partiel n'est pas toujours volontaire, les personnes n'ayant pas d'autre choix, même lorsque le travail à temps partiel peut être synonyme de diminution des revenus, l'Etat verse une somme complémentaire équivalant à la différence entre le salaire à temps plein et le salaire à temps partiel. Ce système est actuellement à l'étude pour examiner les moyens d'améliorer le programme, afin de dissuader les travailleurs de prendre leur retraite anticipée en percevant dans le même temps l'équivalent de leur pension complète.
- 51.** Le porte-parole du groupe des employeurs précise, en réponse à une question formulée précédemment par le porte-parole du groupe des travailleurs, qu'à mesure que la population vieillit sa consommation de biens diminue, tandis que celle des services augmente, en particulier les soins de santé, les voyages, les activités de loisirs, les restaurants et services de traiteur. Il indique que la majorité des détaillants demeurent des entreprises familiales, qui n'ont ni de service des ressources humaines ni les connaissances suffisantes pour faire appliquer la législation du travail. Les gouvernements doivent donc veiller à ce que, par l'intermédiaire de leurs services d'inspection du travail, les normes minimales sur le lieu de travail soient convenablement appliquées.
- 52.** Un membre employeur de l'Allemagne, citant des statistiques de son pays extrêmement fiables sur la répartition par âge et la structure des dépenses, confirme qu'à mesure qu'ils vieillissent les Allemands augmentent leur taux d'épargne pour pouvoir transmettre un héritage à leurs enfants et petits-enfants. Le vieillissement des sociétés exige un accroissement des dépenses sociales en services de soins de santé, ce qui signifie une réduction des dépenses par ailleurs. A mesure qu'augmentent les cotisations de sécurité sociale, les deniers consacrés à d'autres postes, y compris aux salaires dans d'autres secteurs, diminuent. Dans le commerce de détail, l'âge détermine aussi la préférence des consommateurs pour la personne qui s'occupe d'eux: ainsi, une clientèle jeune préférera être servie par des jeunes et, de la même manière, les consommateurs plus âgés préféreront être servis par du personnel plus âgé. L'Allemagne dispose aussi d'un système de compensation salariale comparable à celui de l'Autriche, bien que le système allemand vise à encourager le départ à la retraite anticipée plutôt que le maintien des travailleurs dans l'emploi. La charge sociale doit être rééquilibrée pour éviter qu'une génération ait à assumer une charge de coûts excessive au profit d'une autre.
- 53.** Le porte-parole du groupe des travailleurs indique que l'un des problèmes majeurs du secteur du commerce de détail est son faible niveau de syndicalisation, qui explique en partie le fait que les salaires y soient inférieurs à la moyenne. La prédominance des PME et le faible niveau de compétences dans le secteur sont des facteurs aggravants, qui sont dus au faible niveau de syndicalisation et qui y contribuent dans le même temps. Si les habitudes de dépenses et de consommation sont influencées par l'âge, il existe un risque d'analyser les marchés du travail de demain à l'aide d'un cadre adapté à la situation actuelle. Il est probable que les futures habitudes de consommation évoluent et qu'elles soient étroitement liées à l'augmentation de l'espérance de vie. Les syndicats acceptent à contrecœur la nécessité d'un allongement de la vie professionnelle à mesure que l'espérance de vie augmente. Ils souscrivent aussi au modèle autrichien de compensation salariale pour le marché du travail actuel, tout en estimant que ce système ne sera plus adapté aux marchés du travail d'ici vingt ans, en raison de l'évolution démographique. Un degré plus élevé de négociation collective pourrait favoriser de meilleures conditions de travail et renforcer le maintien des travailleurs dans l'emploi.
- 54.** Un membre travailleur du Japon énumère certaines des raisons incitant les travailleurs âgés du commerce de détail à continuer à travailler après avoir atteint l'âge de la retraite. Traditionnellement, la retraite est fixée à un âge donné, ce qui ne convient pas

nécessairement à certains travailleurs. Certains continuent également à travailler à temps partiel au-delà de l'âge de la retraite pour pouvoir financer leurs loisirs et autres centres d'intérêt, tandis que d'autres ne souhaitent peut-être plus être des animaux économiques à temps plein et optent plutôt pour d'autres choix, notamment le travail à temps partiel.

Mesures pour attirer et retenir les travailleurs âgés afin d'augmenter la compétitivité du secteur sur le marché du travail

55. Le porte-parole du groupe des travailleurs souligne que, pour son groupe, cet aspect est le plus important de la discussion du forum. L'objectif est de faire en sorte que le secteur soit davantage ouvert à tous et qu'il garantisse aux travailleurs âgés l'égalité de traitement dans l'accès à l'emploi, tout en ajoutant de la valeur pour les employeurs et pour le secteur dans son ensemble. Des études sur les sociétés des marchés boursiers américains indiquent que, du point de vue des travailleurs, les meilleures entreprises où travailler sont celles où les travailleurs sont bien rémunérés: en effet, un meilleur salaire signifie une plus grande satisfaction au travail, un plus grand engagement et un meilleur service à la clientèle. Toutefois, il importe d'admettre que le fait d'embaucher davantage de travailleurs âgés pose un certain nombre de questions importantes, notamment la nécessité d'adapter les lieux de travail à leurs besoins. Le groupe des travailleurs espère découvrir des exemples de bonnes pratiques concernant les mesures adoptées pour mieux recruter et fidéliser à la fois les travailleurs âgés et les jeunes, tant dans le commerce de détail que dans d'autres secteurs.
56. Une membre travailleuse de la Finlande fait une observation au sujet de l'amalgame, fréquent et erroné, entre âge légal et âge effectif de départ à la retraite. Les entreprises perdent des travailleurs en raison des départs anticipés à la retraite et des départs pour invalidité. L'intervenante indique également que, s'il est excellent en théorie, le concept d'aptitude au travail énoncé dans le document thématique du Bureau a parfois été utilisé à mauvais escient, au nom de la productivité, pour punir des travailleurs considérés comme inaptes à continuer à travailler à 100 pour cent. Les informations issues des processus destinés à déterminer l'aptitude au travail ne devraient jamais être utilisées à cette fin. Un usage positif peut donner de bons résultats, mais des abus ont abouti à des résultats négatifs et à la méfiance des travailleurs. Pour que les résultats soient positifs, il est nécessaire d'appliquer des approches concertées conçues pour inclure la retraite à temps partiel ou une réduction de courte durée de la durée du travail avec des compensations pour pertes de revenus.
57. Un membre travailleur de l'Indonésie fait état d'une forte demande de travailleurs âgés expérimentés, qui représentent environ 10 pour cent de la main-d'œuvre du secteur, notamment de la part des nombreux petits détaillants étrangers qui s'implantent dans son pays pour tirer parti des possibilités offertes par une population très nombreuse et une augmentation des revenus. Bon nombre de ces détaillants font miroiter des salaires élevés pour débaucher les travailleurs âgés expérimentés employés par d'autres entreprises, notamment locales. Le véritable problème de l'Indonésie est le recours généralisé aux modalités de travail en sous-traitance précaires pour les jeunes travailleurs, qui perçoivent des salaires inférieurs à ceux du marché. Le dialogue social – tant tripartite que bipartite – représente le meilleur moyen de garantir un traitement égal et décent pour tous les travailleurs, qu'ils soient jeunes ou âgés.
58. Un membre travailleur du Japon souligne que le fait d'attirer et de fidéliser les travailleurs âgés – ou, en l'occurrence, tout autre travailleur – implique des postes de travail faisant appel à leurs compétences et le versement de salaires équitables, qui sont les seules conditions pouvant se traduire par des résultats bénéfiques pour tout le monde, les

employeurs comme les travailleurs. Il cite l'exemple de centres commerciaux au Japon, qui offrent des services spéciaux faisant intervenir des vendeurs qui démarchent à domicile pour vendre des produits coûteux. Cette méthode n'est possible que si une relation de confiance a préalablement été établie. Les employeurs apprécient particulièrement les travailleurs âgés pour leur sens des affaires dans ce domaine.

59. Le porte-parole du groupe des employeurs fait observer qu'aujourd'hui les clients qui viennent chez les détaillants en savent souvent davantage sur le produit qu'ils souhaitent acheter que les vendeurs eux-mêmes, ce qui peut être délicat pour ces derniers, qu'ils soient jeunes ou âgés. Les détaillants ont de plus en plus conscience que ce ne sont pas forcément les prix bas qui comptent désormais, mais le service, et que les compétences des travailleurs âgés acquises tout au long de leur vie professionnelle sont essentielles à cet égard. Les détaillants semblent également attirer les travailleurs en début ou en fin de carrière, périodes auxquelles ils exigent souvent des horaires de travail flexibles. Les employeurs apprécient les travailleurs âgés, notamment pour des raisons d'intérêt commun, les modalités de travail flexibles étant associées à l'avantage compétitif qu'ils peuvent tirer d'une main-d'œuvre qui connaît bien son sujet.
60. Une membre employeuse d'EuroCommerce décrit le processus de dialogue social européen sur les besoins en compétences du secteur. Un Conseil européen sur les compétences pour le commerce de détail a entrepris un exercice de cartographie pour identifier les préoccupations des employeurs et les besoins des travailleurs en matière de compétences dans le secteur du commerce de détail dans huit pays, afin de faire face au problème d'inadéquation entre l'offre et la demande de compétences. L'intervenante souligne également l'importance des questions de sécurité et de santé dans les points de vente au détail et fait observer que de bonnes conditions de travail permettent de prévenir les problèmes psychosociaux, notamment ceux liés au stress, qui sont courants chez les travailleurs âgés. Cette question sera au cœur du dialogue social européen pour la période 2012-13.
61. Un membre employeur de la République bolivarienne du Venezuela indique que d'autres secteurs, comme les industries minières et manufacturières, ont examiné la question du transfert de compétences pour garantir l'employabilité de leurs travailleurs dans d'autres secteurs. De nombreux travailleurs âgés ont des expériences et des compétences professionnelles diverses. Des programmes devraient être mis en place pour analyser les types de travail que ces travailleurs peuvent effectuer ainsi que les domaines où leurs compétences peuvent être bénéfiques. En République bolivarienne du Venezuela, ce type d'approche est déjà appliqué dans les entreprises publiques, et les entreprises privées suivent l'exemple.
62. Le représentant du gouvernement des Philippines signale que, dans certains pays, le problème majeur n'est pas de fidéliser les travailleurs, mais plutôt de faire en sorte qu'ils continuent d'être productifs et satisfaits. L'un des moyens d'attirer et de retenir le personnel serait d'adopter une législation appropriée pour prévenir la discrimination dans le recrutement et sur le lieu de travail. Il est également essentiel de passer outre les réticences des travailleurs âgés à saisir les possibilités de développement des compétences qui leur sont offertes. Parmi les facteurs communs favorisant la fidélisation dans certains pays asiatiques figure la reconnaissance de l'expérience et des acquis des travailleurs âgés. Aux Philippines, les politiques et programmes portant sur des sujets tels que la formation aux technologies de l'information sont élaborés à l'aide du dialogue social tripartite et mis en œuvre avec l'appui de tous les partenaires. Ces programmes comportent également des indications sur la manière de traiter les travailleurs de différents groupes d'âge.
63. Une représentante du gouvernement du Japon décrit les efforts de son gouvernement pour encourager les entreprises à retenir les travailleurs souhaitant continuer à travailler jusqu'à l'âge de 65 ans. L'Organisation japonaise pour l'emploi des personnes âgées et des

personnes handicapées (JEED) a mis en place plusieurs programmes destinés à favoriser leur maintien dans l'emploi, qui sont financés par les contributions sociales. Les mesures adoptées portent entre autres sur les horaires de travail flexibles et la réduction de la charge de travail des travailleurs âgés. La JEED offre des services de consultation aux employeurs souhaitant recruter ou retenir les travailleurs âgés et fournit des conseils sur la façon de modifier les équipements de travail et de créer de nouvelles catégories d'emplois pour les travailleurs âgés. Elle recueille également des exemples de bonnes pratiques et publie chaque année des exemples de lieux de travail donnant de bons résultats. L'intervenante cite le cas de deux supermarchés qui, depuis 2008, autorisent les travailleurs âgés – pour l'un, y compris ceux âgés de plus de 70 ans – à travailler, dans des conditions modifiées, pour assurer le transfert effectif de leurs connaissances et expériences. Entre 2007 et 2009, l'Association des centres commerciaux a lancé une initiative, avec l'appui de la JEED et la coopération des syndicats, pour promouvoir l'emploi des travailleurs âgés. La JEED a aussi élaboré des directives sur l'emploi des travailleurs âgés, en soulignant les différents facteurs qui affectent leur capacité d'obtenir et de conserver un emploi: conceptions, traditions et diversité des points de vue socioculturels. Enfin, la JEED a également contribué à la mise en place d'un comité conjoint direction-travailleurs pour examiner les besoins des travailleurs âgés.

64. La représentante du gouvernement de la Barbade décrit le taux de chômage élevé dans son pays, qui explique les politiques actuelles en faveur de la retraite anticipée et de la création d'emplois pour les jeunes travailleurs. Ces politiques permettent de faire en sorte que les conditions sur le marché du travail soient relativement bonnes et que le retour à l'emploi des travailleurs qui le souhaitent soit facilité. Le gouvernement encourage les détaillants à prévoir des pensions; les associations de retraités proposent à leurs membres des activités saines; et un certain nombre d'entreprises font appel aux retraités pour former les travailleurs plus jeunes. Pour sa part, le gouvernement offre la gratuité des transports publics aux usagers d'un certain âge.
65. Une membre travailleuse de la Malaisie indique que le secteur du commerce de détail dans son pays emploie plus de 3 millions de travailleurs, parmi lesquels 60 pour cent sont des femmes. Les travailleurs âgés sont souvent à la recherche d'emplois dans des entreprises, des supermarchés ou des centres commerciaux ayant recours à la sous-traitance, car leur pension ne leur suffit pas pour vivre et qu'il n'existe pas d'âge obligatoire de départ à la retraite, pour autant que les intéressés soient en bonne santé. Les contrôles médicaux sont obligatoires, et le port d'équipements de sécurité et de santé au travail, comme les chaussures et casques spécialisés, est exigé. L'intervenante estime que tous les travailleurs, jeunes et âgés, ont des droits qui doivent être protégés. Les employeurs devraient prévoir des journées de travail flexibles pour permettre à ces travailleurs d'assumer leurs responsabilités familiales.
66. Le porte-parole du groupe des employeurs rappelle que chacun doit bien comprendre que, dans le commerce de détail, contrairement à d'autres secteurs, le consommateur est un arbitre sans pitié, celui qui décide en ultime recours. Il faut que les partenaires sociaux reconnaissent que les détaillants doivent être à même de satisfaire rapidement aux besoins des consommateurs, en constante évolution. L'intervenant estime que les défis auxquels doivent faire face les employeurs du secteur ont été examinés de manière satisfaisante, et il se réjouit des débats sur les mesures à prendre à l'avenir.
67. En résumé, le porte-parole du groupe des travailleurs souligne la nécessité de parvenir à un consensus fondé sur le dialogue social concernant les conditions requises pour attirer et retenir les travailleurs âgés dans le secteur du commerce de détail, ainsi que les initiatives gouvernementales visant à soutenir les partenaires sociaux dans cet effort. Le thème principal devrait être les modalités convenues pour le maintien dans l'emploi des travailleurs âgés, qui couvrent des questions telles que les modalités de travail flexibles, la formation et le perfectionnement, compte tenu du lien étroit entre compétences et salaire.

Le groupe des travailleurs reconnaît que les employeurs du secteur du commerce de détail ont besoin de modalités de travail flexibles en période de concurrence accrue, mais des efforts doivent aussi être déployés pour trouver d'autres moyens de renforcer l'intérêt que présente le secteur pour les travailleurs âgés. L'essentiel restant, aux yeux de l'intervenant, que son groupe se félicite des débats menés et que le forum ait trouvé un terrain d'entente.

Suggestions concernant l'action future de l'OIT

- 68.** Le représentant de l'OIE, après avoir félicité les participants pour les excellents débats qu'ils ont menés, souligne la nécessité de limiter les propositions concernant les actions futures de l'OIT à celles qui sont réalisables. Les recommandations sur la suite à donner devraient cibler, entre autres domaines, la recherche et les réunions d'experts chargées d'élaborer des directives en vue d'attirer et de retenir les travailleurs âgés dans le secteur du commerce de détail, qui s'inspireraient du modèle japonais et d'autres exemples de bonnes pratiques observés ailleurs. Ces directives, qui porteraient par exemple sur les questions de sécurité et de santé, les pensions et la violence sur le lieu de travail, pourraient ensuite être promues grâce à des ateliers régionaux ou nationaux.
- 69.** Le représentant d'UNI Global Union approuve le fait que l'OIT devrait documenter les bonnes pratiques sur les moyens d'attirer et de retenir les travailleurs âgés dans le commerce de détail. Outre les réunions régionales ou nationales proposées, il convient d'envisager de convoquer une réunion d'experts chargée d'élaborer un recueil de directives pratiques sur les conditions de travail des travailleurs âgés dans le secteur du commerce de détail. D'autres recherches devraient également être menées sur la problématique hommes-femmes et les questions de sécurité et de santé pour les travailleurs âgés dans le secteur, étant donné que, d'après l'intervenant, le vieillissement de la population risque d'augmenter la proportion de travailleuses à temps partiel dans un secteur déjà largement dominé par les femmes, notamment dans les emplois peu qualifiés. Il conviendrait de développer l'analyse et la comparaison de la formation, des compétences et des résultats sur le marché du travail au Royaume-Uni et en Allemagne figurant dans le document thématique du Bureau pour y inclure d'autres pays, dans la mesure du possible. Le lien entre travailleurs âgés et commerce électronique pourrait également être examiné.
- 70.** Le secrétaire général indique que le Département des activités sectorielles examinera les recommandations des mandants tripartites, mais que les mesures spécifiques dépendent de la disponibilité des ressources humaines et financières. Compte tenu du cadre de programmation de l'OIT, les mandants devront aussi faire ce qui est en leur pouvoir pour veiller à ce que ces priorités soient prises en considération durant le processus d'élaboration des programmes par pays de promotion du travail décent.
- 71.** Le coordinateur du groupe gouvernemental souligne la nécessité pour l'OIT de promouvoir le travail décent, en particulier pour les travailleurs âgés, au moyen du dialogue social à tous les niveaux. Il soutient la requête des partenaires sociaux, à savoir que le Bureau devrait documenter et diffuser des données et des statistiques sur la situation des travailleurs âgés dans différents pays. La situation de chaque pays devrait être examinée, y compris le taux de vieillissement des populations ainsi que les profils démographiques et la clientèle dans le secteur du commerce de détail. La coopération technique destinée à aider les pays à faire face à cette situation devrait être développée et conçue en fonction des besoins spécifiques de chaque pays. L'intervenant souligne que, malgré des ressources limitées, l'OIT devrait trouver les moyens de traiter de manière efficace les questions à l'étude.
- 72.** Le représentant du gouvernement des Philippines note que, dans tous les pays, avancés ou en développement, on rencontre des travailleurs âgés, et il souligne la nécessité d'élaborer des politiques et programmes pour faire face à leurs besoins spécifiques. Il propose que

l'OIT analyse et diffuse des informations sur les politiques et programmes de développement des compétences mis en place dans différents pays, en mettant l'accent notamment sur l'impact des nouvelles technologies et le rôle du dialogue social dans ce processus. Pour conclure, il demande que des ressources supplémentaires soient allouées dans ce domaine d'activité.

73. Le représentant du gouvernement du Japon fait observer que son gouvernement recueille des informations sur les bonnes pratiques en matière d'emploi des travailleurs âgés et qu'il a entrepris de les diffuser, en particulier les bons exemples de prise de décisions tripartite au moyen du dialogue social, telles les directives spéciales élaborées par les centres commerciaux japonais mentionnées précédemment.
74. La représentante du gouvernement de l'Afrique du Sud souhaite que les bureaux régionaux et extérieurs de l'OIT fournissent une assistance technique en la matière. Elle souligne aussi l'importance des programmes par pays de promotion du travail décent, notamment les activités concernant le secteur du commerce de détail.
75. Un membre travailleur de la Suisse souscrit aux points soulevés par le groupe des employeurs sur les questions de sécurité et de santé et sur la nécessité d'étudier plus avant cette question.
76. Le secrétaire général du forum fait observer que la liste des requêtes est longue et riche. Pour qu'elle soit plus facile à gérer, il propose de regrouper les recommandations en trois thèmes. Tout d'abord, le Bureau devrait recueillir et diffuser les bonnes pratiques basées sur les expériences des gouvernements, des travailleurs et des employeurs. Ensuite, le Bureau prend note de la demande d'organiser des réunions aux niveaux mondial et régional. Enfin, les mandants devraient veiller à ce que les demandes d'assistance technique soient incluses dans les programmes par pays de promotion du travail décent. L'intervenant rappelle aux participants que l'allocation des ressources est la prérogative du Conseil d'administration du BIT et que les participants au forum peuvent faire des déclarations pour que les requêtes formulées au forum soient prises en compte. Les parties pourraient aussi examiner les moyens de soutenir l'action menée sur ces points spécifiques en détachant des chercheurs à l'OIT.

Examen et adoption des points de consensus

77. Après avoir examiné le projet de document initial du Bureau, préparé sur la base des discussions en séance plénière, le forum adopte les points de consensus suivants, qui incluent les modifications approuvées.

Points de consensus

Introduction

Les représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs ont participé au Forum de dialogue mondial sur les besoins des travailleurs âgés face aux changements des processus de travail et du milieu de travail dans le commerce de détail, qui s'est tenu au BIT, à Genève, les 21 et 22 septembre 2011. L'objectif du forum était d'élaborer des recommandations consensuelles portant sur la manière d'adapter les processus de travail et les cadres de travail dans le secteur du commerce de détail aux besoins d'une main-d'œuvre vieillissante, en tenant compte des effets des changements technologiques. Le forum a établi les points de consensus suivants.

Caractéristiques d'emploi et professionnelles et les conditions de travail dans le commerce de détail

1. A la différence de nombreux autres secteurs, le commerce de détail joue un rôle important dans chaque pays. Le secteur est un gros employeur, qu'il s'agisse de petites et moyennes entreprises ou de grandes multinationales. Lien essentiel entre les producteurs et consommateurs, le commerce de détail contribue pour beaucoup à l'activité économique et à la production nationale. Un secteur qui fonctionne bien est d'une importance vitale pour la bonne santé d'une économie (dont il dépend).
2. La demande d'emploi résulte de la croissance du secteur et de la demande de remplacement due au taux élevé du renouvellement des effectifs. Pour le commerce de détail, la demande de main-d'œuvre est surtout due à la demande de remplacement, notamment dans le cadre de la vente et du service à la clientèle. Le taux élevé du renouvellement des effectifs s'explique en partie par la nature saisonnière de la consommation et par d'autres facteurs – notamment ceux liés aux conditions de travail – qui alimentent la demande de travail temporaire ainsi que par le nombre élevé d'étudiants et d'autres travailleurs occasionnels pour lesquels un emploi dans ce secteur est provisoire.
3. Les mandats tripartites de l'OIT sont bien conscients que, compte tenu du vieillissement de la population et de la pénurie actuelle ou future de main-d'œuvre, ce taux élevé de renouvellement des effectifs risque d'avoir des répercussions sensibles sur le secteur aux niveaux de sa compétitivité et de son développement futur. Les gouvernements et les partenaires sociaux sont tous deux désireux de voir s'instaurer des marchés du travail stables et durables, alimentés par une main-d'œuvre qualifiée et productive, et qui accordent une place équitable à la flexibilité, à la sécurité de l'emploi et à la sécurité sociale, tout en ménageant un équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale.
4. Dans certains pays où l'emploi des jeunes représente une caractéristique dominante du commerce de détail, les pénuries de main-d'œuvre qualifiée ont contraint (ou risquent bientôt de contraindre) à augmenter la proportion de travailleurs âgés dans la main-d'œuvre. Or certains pays sont confrontés à un gros problème, celui du chômage des jeunes (qui sont souvent des travailleurs très qualifiés) qui appelle souvent d'autres solutions politiques.
5. Les participants au forum constatent que la réalité est bien souvent tout autre pour les travailleurs âgés du secteur informel comme du secteur formel du commerce de détail dans de nombreux pays – les petits commerçants du secteur informel exercent parfois leur

activité dans des conditions plus que précaires et effectuent de très longues journées de travail pour pouvoir joindre les deux bouts.

6. S'agissant de la sécurité et de la santé au travail dans le commerce de détail – où la violence causée par des tiers est un problème –, les travailleurs âgés risquent d'être plus vulnérables.

Structure actuelle par âge du personnel dans le commerce de détail, et comment cette structure et la main-d'œuvre du secteur risquent d'être affectées par les tendances démographiques, en particulier le vieillissement de la population

7. Les tendances démographiques diffèrent d'un pays à l'autre, mais on constate presque partout une augmentation de l'espérance de vie, une amélioration des soins de santé et une baisse des taux de natalité. La majorité des personnes employées dans le secteur du commerce de détail sont des femmes et comme les femmes ont une espérance de vie plus longue, les changements démographiques dans le secteur vont se faire sentir de manière plus aigüe. La main-d'œuvre du secteur du commerce de détail appartient davantage au groupe des moins de 30 ans, notamment si on la compare à la main-d'œuvre en général. Mais les changements de la structure par âge du personnel appellent une augmentation de la proportion des travailleurs âgés de 55 ans et plus dans de nombreux pays.
8. Le secteur du commerce de détail offre une grande variété de différents types d'emploi, les postes temporaires saisonniers et à temps partiel représentant une grande part des emplois dans le commerce de détail de nombreux pays. Comme la proportion des jeunes dans la population tend à diminuer, ce secteur à fort coefficient de main-d'œuvre doit faire preuve d'une plus grande capacité à sélectionner sa main-d'œuvre parmi les travailleurs âgés. Les gouvernements et les partenaires sociaux du commerce de détail s'accordent à reconnaître que le secteur doit reformuler ses politiques en matière de ressources humaines et modifier ses pratiques, ses processus de travail et le milieu de travail afin d'attirer et de retenir les travailleurs âgés, notamment dans les activités à fort coefficient de main-d'œuvre que sont la vente et le service à la clientèle.

Les facteurs principaux qui déterminent la future demande de main-d'œuvre dans le commerce de détail

9. Le forum a relevé l'intégration croissante des nouvelles technologies et des innovations dans les opérations de vente au détail, et notamment une croissance rapide de la vente en ligne, sur les marchés extrêmement concurrentiels, ce qui a permis à de nombreuses entreprises d'étendre leurs chaînes mondiales d'approvisionnement et leurs points de vente, de réduire les erreurs dans la manutention des produits et d'améliorer la gestion des stocks. L'évolution de la vente en ligne met l'accent sur le stockage, le repérage et l'enlèvement des marchandises et le travail d'expédition. Ces évolutions peuvent appeler des mesures spécifiques destinées à favoriser le recrutement et la formation des travailleurs âgés dans ces domaines et à les encourager à mettre dûment à profit leurs propres connaissances et compétences.
10. La concentration et la rationalisation croissantes du commerce de détail, de même que l'internationalisation, ont abouti au développement de très gros distributeurs, bien que les petites et moyennes entreprises continuent de dominer le marché dans de nombreux pays, tant au niveau de leur nombre que de leur part dans l'emploi du secteur. La compétition

acharnée que cela suscite et les lourds investissements que font les grandes entreprises mettent les petits points de vente dans une situation de concurrence difficile à soutenir, et beaucoup d'entre eux se retrouvent acculés à exploiter des niches commerciales afin de survivre. La crise économique mondiale redéfinit également les schémas de consommation et de vente au détail au niveau mondial. La crise et les mesures d'austérité qui en découlent risquent de freiner les dépenses des consommateurs qui vont davantage se préoccuper de la valeur et du prix des produits, ce qui va renforcer la part de marché des magasins de vente au rabais. Il convient alors de faciliter l'emploi des travailleurs âgés dans ces points de vente.

11. Plus qu'aucun autre secteur, le commerce de détail est entièrement tributaire de la demande de ses clients et doit réagir très rapidement aux changements de comportement des consommateurs.

Mesures pour attirer et retenir les travailleurs âgés afin d'augmenter la compétitivité du secteur sur le marché du travail: Les conditions d'emploi, les conditions de travail, la santé et la sécurité au travail, la flexibilité au travail, la formation et le perfectionnement du personnel

12. Le forum reconnaît la nécessité d'accroître le dialogue social en impliquant les partenaires sociaux et les décideurs politiques afin d'élaborer et de mettre en œuvre des mesures appropriées pour rendre ce secteur plus attractif, assurer un travail décent aux travailleurs âgés et contribuer à retenir les jeunes travailleurs comme les travailleurs âgés. Ces mesures doivent s'inspirer des bonnes pratiques qui existent déjà dans les domaines tels que la formation, le perfectionnement et la promotion, l'organisation flexible du travail ainsi que l'ergonomie et la définition des tâches. Les travailleurs devraient pouvoir travailler jusqu'à l'âge légal de la retraite, et même au-delà s'ils le souhaitent.
13. Si le travail temporaire s'avère nécessaire dans le commerce de détail, les travailleurs âgés doivent pouvoir avoir aussi accès à un travail permanent, accordé conformément à la législation et à la pratique nationales, et qui tienne compte des dispositions pertinentes de la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail, adoptée en 1998, et les normes internationales du travail ratifiées qui sont pertinentes.
14. Tous s'accordent à reconnaître qu'il est bénéfique – et que cela constitue une réelle valeur ajoutée – d'appliquer les bonnes pratiques en matière d'emploi et de mieux intégrer les travailleurs âgés sur le lieu de travail, de manière à ce qu'ils puissent faire profiter de leurs connaissances aux travailleurs plus jeunes et aux clients. Les travailleurs âgés devraient avoir la possibilité de se voir accorder une charge de travail allégée, grâce au travail à temps partiel, tout en bénéficiant de leur retraite. Il est important aussi d'introduire une plus grande flexibilité dans les horaires de travail, de manière à ce qu'ils répondent à la demande des clients, à la disponibilité des travailleurs et à leurs besoins de concilier leur vie professionnelle et leur vie familiale.
15. Il importe d'accorder une plus grande attention à:
 - la promotion de la santé liée à l'âge et l'ergonomie;
 - l'adoption de mesures visant à adapter les processus de travail et le milieu de travail aux travailleurs âgés;

-
- une approche intégrée du cycle de vie pour promouvoir l’emploi des travailleurs âgés, en valorisant leurs compétences spécifiques acquises de par leur expérience professionnelle et en identifiant les nouvelles compétences dont ils ont besoin;
 - la violence causée par des tiers;
 - la recherche portant sur les facteurs psychologiques du travail dans le commerce, en ce qui concerne notamment le stress, dans le cadre tout particulier des questions liées à l’âge;
 - la vente en ligne.

Le dialogue social au niveau national est un outil précieux pour diffuser les bonnes pratiques concernant les travailleurs âgés.

16. Les politiques et programmes de formation, de perfectionnement et de promotion destinés aux travailleurs de tous âges doivent être ciblés sur les besoins spécifiques de chacun, prenant en compte le fait que chaque travailleur, à chaque âge, pense et apprend différemment. Les mandats de l’OIT ont toujours fait valoir que l’apprentissage et la formation sont des facteurs clés de l’employabilité tout au long de la vie professionnelle, quels que soient l’âge et le sexe, le pays ou le secteur. Il est important de reconnaître la valeur des acquis et des compétences pour soutenir la stratégie visant à attirer et retenir les travailleurs âgés. La satisfaction des salariés doit être prise en compte aussi.
17. Le forum a constaté qu’il existait de nombreux exemples de bonnes pratiques visant à retenir les travailleurs âgés. Le Guide européen de bonnes pratiques, qui vise à garantir qu’il est tenu dûment compte des travailleurs âgés dans l’offre de formation et les promotions de carrière, que les possibilités d’apprentissage sont offertes tout au long de la vie active et que des mesures concrètes sont prises pour remédier à d’éventuelles discriminations antérieures, constitue un bon exemple dont d’autres pourraient s’inspirer. Certains pays ont adopté des mesures pour promouvoir l’emploi jusqu’à l’âge de 70 ans, voire au-delà, dans un milieu de travail plus flexible, avec des horaires de travail et des conditions plus souples pour les travailleurs âgés, et des rapports annuels sur les meilleures pratiques ont été publiés, comme les supermarchés qui ont aboli l’âge obligatoire de la retraite ou procédé à d’autres aménagements pour faciliter le travail au-delà de 70 ans. Certains pays disposent d’une législation propre à prévenir la discrimination fondée sur l’âge (dans le cadre notamment de l’accès à la formation); le recours au concept qui vise à mesurer l’aptitude au travail ne doit pas non plus être utilisé pour exercer une discrimination à l’encontre des travailleurs âgés. Des mesures visant à fournir une nouvelle formation, de nouvelles qualifications, des compétences multiples ou un nouvel emploi aux chômeurs, et notamment aux travailleurs âgés, pourraient être étudiées et adoptées plus largement.
18. Le forum a constaté que les systèmes publics de retraite qui encouragent la retraite anticipée pourraient avoir un effet dissuasif sur la volonté des travailleurs de continuer à travailler à la fin de leur vie active. Tout changement doit s’opérer en étroite consultation avec les partenaires sociaux.

Action future de l’OIT pour promouvoir le travail décent dans le commerce de détail dans le contexte du vieillissement de la population

19. Compte tenu des contraintes budgétaires auxquelles est confronté le Département des activités sectorielles et le programme et budget de l’OIT, le forum a invité l’OIT à:

-
- a) envisager en tout premier lieu la tenue d'une réunion d'experts pour passer en revue et promouvoir les meilleures pratiques qui existent dans le secteur, en adoptant un code de directives pratiques sur l'emploi des travailleurs âgés grâce au dialogue social. Cela pourrait se poursuivre par l'organisation d'activités régionales, sous-régionales et nationales destinées à promouvoir le dialogue social dans le secteur, en appliquant notamment les points de consensus adoptés par le forum, en poursuivant les recherches et en partageant les connaissances sur les meilleures pratiques. Pour ce faire, les participants au forum se sont entendus pour demander que ces points de consensus soient utilisés afin de promouvoir des activités dans leurs programmes par pays pour un travail décent et autres programmes de l'OIT;
- b) recueillir des exemples de bonnes pratiques sur les politiques, les programmes et les stratégies en matière de ressources humaines visant à attirer et retenir les travailleurs âgés présents dans différents pays et secteurs, analyser les raisons de leur succès et les diffuser et faire en sorte que les gouvernements et les partenaires sociaux du secteur du commerce de détail du monde entier les adaptent et les utilisent. A cet effet, il conviendrait en tout premier lieu de promouvoir les outils, manuels et autres guides, et de faire en sorte que des exemples de bonnes pratiques en vigueur dans certains pays soient transmis à l'OIT;
- c) entreprendre des travaux de recherche – et les diffuser – sur les divers facteurs qui contribuent à attirer et retenir les travailleurs âgés ou sur ceux qui découragent leur entrée sur le marché du commerce de détail, tant dans les pays en développement que dans les pays développés, en prenant en compte les différenciations fondées sur le sexe ainsi que le travail à temps partiel pratiqué dans ce contexte et en mettant plus particulièrement l'accent sur:
- les politiques visant à retenir les travailleurs;
 - la formation et le perfectionnement des travailleurs âgés, dans le cadre notamment des technologies de l'information;
 - la sécurité et la santé au travail, dans le cadre notamment des heures d'ouverture et de fermeture et des questions de violence au travail dans le commerce de détail;
 - les répercussions de la vente en ligne sur le travail des seniors et leur contribution aux pratiques commerciales en pleine mutation;
 - les systèmes de retraite publics et du secteur, qui contribuent à embaucher et à retenir les travailleurs âgés;
- d) mobiliser, en coopération avec les gouvernements et les partenaires sociaux, des programmes plus importants de coopération technique dans le cadre des programmes par pays pour un travail décent pour aider les Etats Membres à résoudre les questions prioritaires définies par le forum, en ayant recours au dialogue social comme instrument clé pour améliorer la politique et la pratique de tous les pays, compte tenu de leur situation spécifique;
- e) accroître les ressources, humaines et financières, consacrées à ce secteur et plus généralement au Département des activités sectorielles, dans le cadre de futurs programmes et budgets de l'OIT, faciliter l'accueil de spécialistes envoyés par les mandants de l'OIT afin qu'ils travaillent sur les questions prioritaires définies par le forum pour compléter les ressources humaines actuelles de l'OIT.

List of participants
Liste des participants
Lista de participantes

Chairperson

Président

Presidente

Mr Amir Shahmir, Counsellor, Permanent Mission of the Islamic Republic of Iran in Geneva.

Members representing Governments
Membres représentant les gouvernements
Miembros representantes de los gobiernos

ANGOLA

Sra. Rosa Maria Manuel José Militão Sebastião, Chefe de Seeca, Ministério do Comércio, Luanda.

AUSTRIA AUTRICHE

Mr Robert Brunner, Labour Law and Central Labour Inspectorate, Federal Ministry of Labour, Social Affairs and Consumer Protection, Vienna.

BARBADOS BARBADE

H.E. Ms Marion Williams, Ambassador, Permanent Mission of Barbados in Geneva.

BRAZIL BRÉSIL BRASIL

Mr Rafael Souza Campos de Moraes Leme, Secretary, Permanent Mission of Brazil in Geneva.

EGYPT EGYPT EGIPTO

Dr Mohammed Atia El-Fayoumi, President of the Chamber of Commerce, Treasurer of the Egyptian Commercial Federation, Kalyubia Governorate.

EL SALVADOR

S.E. Sr. Eugenio Arène, Embajador, Representante Permanente Adjunto, Misión Permanente de El Salvador en Ginebra.

Adviser/Conseillère technique/Consejera Técnica

Sra. Hilda Aguilar, Primera Secretaria, Misión Permanente de El Salvador en Ginebra.

ISLAMIC REPUBLIC OF IRAN RÉPUBLIQUE ISLAMIQUE D'IRAN
REPÚBLICA ISLÁMICA DEL IRÁN

Mr Amir Shahmir, Counsellor, Permanent Mission of the Islamic Republic of Iran in Geneva.

JAPAN JAPON JAPÓN

Mr Akira Isawa, Director-General Statistics and Information Department, Ministry of Health, Labour and Welfare, Tokyo.

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros Técnicos

Mr Shinichi Akiyama, Counsellor, Permanent Mission of Japan in Geneva.

Ms Maki Nagakura, Official, Employment Measures for the Elderly Division, Ministry of Health, Labour and Welfare, Tokyo.

Ms Miho Fujinami, Researcher, Employment Promotion and Research Department, Japan Organization for Employment of the Elderly and Persons with Disabilities, Tokyo.

JORDAN JORDANIE JORDANIA

Adviser/Conseiller technique/Consejero Técnico

Mr Shukri Dajani, Special Adviser for ILO Affairs, Permanent Mission of the Hashemite Kingdom of Jordan in Geneva.

LEBANON LIBAN LÍBANO

Adviser/Conseiller technique/Consejero Técnico

M. Hani Chaar, consultant, Mission permanente de la République libanaise à Genève.

MALAYSIA MALAISIE MALASIA

Mr Roslan Bahari, Labour Attaché, Permanent Mission of Malaysia in Geneva.

MONGOLIA MONGOLIE

H.E. Ms Gandhi Tugsjargal, Cabinet Member, Minister for Social Welfare and Labour, Ministry of Social Welfare and Labour, Ulaanbaatar.

Adviser/Conseillère technique/Consejera Técnica

Ms Tungalag Jargalsaikhan, Officer, Law and Foreign Cooperation Division, Ministry of Social Welfare and Labour, Ulaanbaatar.

MOZAMBIQUE

Mr Juvenal Arcanjo Dengo, First Secretary, Permanent Mission of Mozambique in Geneva.

PHILIPPINES FILIPINAS

Mr Manuel G. Imson, Labor Attaché, Permanent Mission of Philippines in Geneva.

POLAND POLOGNE POLONIA

Ms Anna Nikowska, Head of Unit, Department of Human Capital Development, Polish Agency for Enterprise Development, Warsaw.

SOUTH AFRICA AFRIQUE DU SUD SUDÁFRICA

Ms Ntsoaki Mamashela, Director, Employment Equity, Department of Labour, Pretoria.

Adviser/Conseiller technique/Consejero Técnico

Mr Siphon Ndebele, Minister ILO, Permanent Mission of South Africa in Geneva.

THAILAND THAÏLANDE TAILANDIA

Mr Atitaya Nualsri, Minister Counsellor (Labour), Permanent Mission of Thailand in Geneva.

**BOLIVARIAN REPUBLIC OF VENEZUELA RÉPUBLIQUE BOLIVARIENNE DU VENEZUELA
REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

Sr. Carlos Enrique Flores Torres, Consejero/Agregado Laboral, Misión Permanente de la República Bolivariana de Venezuela en Ginebra.

Members representing the Employers

Membres représentant les employeurs

Miembros representantes de los empleadores

Mr Jose Pedro Anacoreta, Head of HR Shared Services Centre, Sonae Investimentos, Parque de Negócios Empresas Sonae, Maia, Portugal.

Mr Heribert Jöris, Director Social Affairs, Handelsverband Deutschland (HDE), Berlin, Germany.

Mr Saeed Ahamed Khan, General Manager (HR & CA), Standing Conference of Public Enterprises (SCOPE), New Delhi, India.

Mr Vivekanandan Maroly, Special Functions Advisor, Malaysian Employers Federation (MEF), Petaling Jaya, Malaysia.

Sr. Manuel Ribeiro, Director, Cámara Argentina de Comercio, Buenos Aires, Argentina.

Sr. Gilberto Sánchez, Presidente de la Comisión OIT-OIE, FEDECAMARAS, Caracas, República Bolivariana de Venezuela.

Mr Peter Woolford, Executive Director, Canadian Employers Council, Toronto, Canada.

Ms Yoko Yasuda, Operating Officer, Deputy General Manager of Administration, Headquarters, General Manager of Personnel Division, Takashimaya Co. Ltd, Tokyo, Japan.

Additional members representing the Employers

Membres additionnels représentant les employeurs

Miembros adicionales representantes de los empleadores

Ms Ilaria Savoini, Social Affairs Adviser, EuroCommerce, Brussels, Belgium.

Members representing the Workers

Membres représentant les travailleurs

Miembros representantes de los trabajadores

Ms Zelha Abdullah, Project Coordinator, UNI Global Union Malaysia, Kuala Lumpur, Malaysia.

Mr Kun Wardana Abyoto, Director, UNI Apro Jakarta Office, Jakarta Pusat, Indonesia.

Mr Alexander Brusnitsyn, Chairperson, Russian Commerce, Catering and Other Service Workers Trade Union (STE), Ekaterinburg, Russian Federation.

Mr Vasilica Gogescu, President, Trade Union Federation in Commerce, Bucharest, Romania.

Mr Rusdi Salam, Hero Supermarket Union (ASPEK Indonesia), Jakarta, Indonesia.

Mr Masanobu Tamura, Assistant General Secretary, UIZensen Japan, Tokyo, Japan.

Ms Louisa Jacobina Thipe, South African Commercial, Catering and Allied Workers Union (SACCAWU), Johannesburg, South Africa.

Sr. Héctor Valdés Labra, Confederación Nacional de Trabajadores de Comercio, Producción y Servicios (CONATRACOPS), Santiago, Chile.

Additional members representing the Workers
Membres additionnels représentant les travailleurs
Miembros adicionales representantes de los trabajadores

Ms Cristina Gogescu, General Secretary, Trade Union Federation of Commerce, Bucharest, Romania.

Mr Eiichi Ito, Director, UNI Apro Tokyo Office, Tokyo, Japan.

Mr Peter James Stark, HK Handel, København C, Denmark.

Ms Erika Kähära, PAM, Helsinki, Finland.

Mr Katsutoshi Matano, Assistant General Secretary, Japan Federation of Service and Distributive Workers Unions (JSD), Tokyo, Japan.

Ms Hanae Nakano, Deputy Director of International Affairs, UIZensen Japan, Tokyo, Japan.

Representatives of non-governmental international organizations
Représentants d'organisations internationales non gouvernementales
Representantes de organizaciones internacionales no gubernamentales

Union Network International (UNI Global Union)

Ms Alke Boessiger, Head of Department, Nyon, Switzerland.

Mr Jakob Thiemann, Policy Officer, Nyon, Switzerland.

International Organisation of Employers (IOE)

Organisation internationale des employeurs

Organización Internacional de Empleadores

M. Jean Dejardin, conseiller, Genève, Suisse.

International Trade Union Confederation (ITUC)

Confédération syndicale internationale

Confederación Sindical Internacional

Ms Esther Busser, Deputy Director, Geneva Office, Geneva, Switzerland.