

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL  
Programme des activités sectorielles

**Rapport sur les travaux**

**Forum de dialogue mondial sur la formation  
professionnelle et le perfectionnement  
des travailleurs du secteur du commerce**

Genève, 24-25 novembre 2008

Copyright © Organisation internationale du Travail 2009  
Première édition 2009

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](mailto: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](http://www.ifro.org) afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

---

Rapport sur les travaux: Forum de dialogue mondial sur la formation professionnelle et le perfectionnement des travailleurs du secteur du commerce/Organisation internationale du Travail – Genève: OIT, 2009

ISBN 978-92-2-222228-5 (imprimé)  
ISBN 978-92-2-222229-2 (pdf Web)

Egalement disponible en anglais: *Report on the proceedings: Global dialogue forum on vocational education and skills development for commerce workers*, ISBN 978-92-2-122228-6 (print), ISBN 978-92-2-122229-3 (web pdf) – Genève, 2009.

En espagnol: *Informe sobre las labores: Foro de diálogo mundial sobre la formación profesional y el desarrollo de las calificaciones para los trabajadores del comercio*, ISBN 978-92-2-322228-4 – Genève, 2009.

Rapport de réunion / enseignement professionnel / formation professionnelle / qualifications / besoins en travailleurs qualifiés / personnel de vente / commerce / pays développés / pays en développement  
06.04

*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](mailto:pubvente@ilo.org).

Visitez notre site Web: [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns).

---

Imprimé par le Bureau international du Travail, Genève, Suisse

---

## **Table des matières**

	<i>Page</i>
Rapport de la discussion.....	1
Introduction.....	1
Examen et adoption des points de consensus.....	4
Points de consensus sur la formation professionnelle et le perfectionnement des travailleurs du secteur du commerce.....	5
Introduction générale .....	5
Points de consensus.....	5
Point 1: S’assurer que la formation réponde bien aux besoins en évolution des compétences requises par les grandes, moyennes et petites entreprises ainsi que par les entreprises de l’économie informelle, tout en améliorant l’employabilité des travailleurs du secteur du commerce.....	5
Point 2: Améliorer les systèmes de formation professionnelle pour qu’ils répondent mieux aux besoins en personnel qualifié des entreprises du secteur du commerce .....	6
Point 3: Les éléments clés des plans d’action qui visent à améliorer les compétences et l’employabilité des travailleurs du secteur du commerce .....	7
Point 4: Mécanismes d’anticipation des besoins en compétences et d’identification des compétences.....	8
Questionnaire d’évaluation.....	9
Liste des participants.....	11
Membres représentant les gouvernements .....	13
Membres représentant les employeurs .....	15
Membres représentant les travailleurs.....	15
Représentants d’organisations internationales non gouvernementales .....	16

---

# Rapport de la discussion

## Introduction

1. Le Forum de dialogue mondial sur la formation professionnelle et le perfectionnement des travailleurs du secteur du commerce s'est tenu au Bureau international du Travail à Genève du 24 au 25 novembre 2008. Le Conseil d'administration avait décidé, lors de sa 298<sup>e</sup> session (mars 2007), qu'un forum se tiendrait au cours de la période biennale 2008-09 et, lors de sa 300<sup>e</sup> session (novembre 2007), que ce forum aurait pour objet l'examen des besoins actuels et futurs de compétences dans le secteur du commerce en vue de l'élaboration de stratégies de développement des compétences et de programmes de formation professionnelle destinés à améliorer les perspectives d'emploi et l'employabilité des travailleurs et à renforcer la productivité et la compétitivité des entreprises.
2. Le Bureau avait préparé un document thématique <sup>1</sup> pour servir de base aux discussions du forum. Ce document examine les évolutions enregistrées dans le secteur du commerce au niveau du comportement des consommateurs, de l'environnement, du cadre réglementaire et de la technologie, et il étudie les incidences de ces évolutions sur les besoins actuels et futurs en matière d'emploi et de compétences. Il se penche ensuite sur les modalités d'anticipation des besoins de compétences dans le secteur du commerce et sur la façon dont les fonds sectoriels destinés à la formation sont utilisés pour améliorer l'employabilité, la productivité et la compétitivité.
3. Le forum était présidé par M<sup>me</sup> Elizabeth Thobejane, directrice exécutive par intérim du Service du perfectionnement des travailleurs au ministère du Travail, Pretoria, Afrique du Sud. Le porte-parole du groupe des employeurs était M. Halajian et celui du groupe des travailleurs M. Spaulding. Le secrétaire général du forum était M. Tayo Fashoyin, le secrétaire exécutif était M. John Sendanyoye et le greffier était M. John Myers, tous du Département du dialogue social, de la législation et de l'administration du travail et des activités sectorielles.
4. Les représentants des gouvernements des pays suivants ont participé au forum: Afrique du Sud, Autriche, Bahreïn, Botswana, Cameroun, République dominicaine, Egypte, Equateur, Espagne, Grèce, Honduras, Liban, Malaisie, Malawi, Maroc, Nigéria, Qatar, Rwanda, Suisse, Suriname, République-Unie de Tanzanie, Turquie et République bolivarienne du Venezuela. Quatre représentants des travailleurs et six représentants des employeurs ont également assisté au forum ainsi que, en qualité d'observateurs, les représentants des organisations non gouvernementales suivantes: la Confédération syndicale internationale (CSI), l'Organisation internationale des employeurs (OIE) et l'Union Network International (UNI).
5. Après le discours de bienvenue prononcé par le secrétaire général et la présentation du document thématique faite par le secrétaire exécutif du forum, il a été question de la technologie RFID (identification par radiofréquence) désormais utilisée dans un hypermarché en Allemagne. Les puces électroniques permettant le scannage par lecture par faisceau laser, implantées dans les produits, permettent d'identifier les données relatives à chaque produit, améliorant ainsi le service aux consommateurs. Différentes technologies utilisées pour améliorer les formules d'achat et la sélection des produits dans différents

<sup>1</sup> *La formation professionnelle et le perfectionnement des travailleurs du secteur du commerce: document thématique*, Genève, BIT, 2008 (vi+16 pp.).

---

magasins, notamment de sports, de produits frais, de poissons et de viande, de produits de beauté, de vins et de spiritueux, etc., ont été données en exemple. Grâce à la technologie RFID, les systèmes de caisses en libre-service deviennent possibles. Des expérimentations sont en cours pour introduire dans un proche avenir des paiements sans fil selon la technologie en «champ proche». Cette nouvelle technologie comporte de nombreux avantages pour les travailleurs car elle apporte des améliorations dans plusieurs domaines: la gestion et les services, la gestion de la santé et les qualifications, ainsi que la satisfaction du consommateur, et elle vise à améliorer entre autres la motivation, le travail en équipe, l'environnement de travail de même que les relations avec la clientèle. La technologie est d'une aide précieuse dans les chaînes d'approvisionnement et dans les opérations de gestion des palettes de produits; elle a été mise en œuvre pour les contenus des caisses, mais il faudra encore attendre quelque dix ou quinze ans avant qu'elle ne soit utilisée à grande échelle pour chaque article.

6. La présidente a résumé ainsi les points essentiels qui sont ressortis de la discussion, à savoir:

- établir une distinction entre les grandes sociétés et les PME;
- s'interroger sur la meilleure façon de dispenser un savoir aux jeunes et développer leurs compétences fondamentales, en accordant une large place aux technologies de l'information;
- gérer la santé et notamment la sécurité et la santé au travail;
- se pencher sur les incidences éventuelles des changements technologiques et procéder à la formation des travailleurs dans le contexte du secteur du commerce dans son ensemble, et plus particulièrement du commerce de détail; et
- étudier comment maintenir une coopération étroite entre les gouvernements, les travailleurs et les employeurs lorsqu'il s'agit de planifier et de dispenser la formation, dans le cadre notamment des mutations technologiques, et de prévenir les pertes d'emploi.

7. Le forum s'est poursuivi par l'examen des quatre points suggérés pour la discussion, à savoir:

1. Quel type de formation faut-il dispenser pour répondre à l'évolution des besoins de compétences des entreprises du secteur du commerce et améliorer l'employabilité de la main-d'œuvre, dans le contexte de la complexification croissante des technologies utilisées dans le commerce de détail, compte tenu du faible niveau de qualification et du pourcentage élevé de femmes et de personnel temporaire ou occupé à temps partiel qui caractérisent le secteur?
2. Quelles améliorations apporter aux systèmes de formation professionnelle, à leur financement et à leur gestion pour qu'ils répondent mieux aux besoins en personnel qualifié des entreprises du secteur du commerce que suscite l'introduction de nouvelles technologies?
3. Quels devraient être les éléments fondamentaux de tout plan d'action national, sectoriel ou d'entreprise visant à améliorer les compétences et l'employabilité du secteur du commerce, et quels rôles et responsabilités devraient assumer respectivement les gouvernements, les entreprises, les travailleurs et les représentants des travailleurs pour garantir que les formations dispensées répondent bien aux besoins des entreprises en matière de qualifications et à ceux des travailleurs en

---

matière d'employabilité? De quelle façon le BIT devrait-il appuyer les efforts des mandants?

4. Comment anticiper adéquatement l'introduction de nouvelles technologies dans le secteur du commerce de détail et l'évolution concomitante des besoins de compétences, de manière à bien planifier, organiser et assurer l'offre de formation et de reconversion des travailleurs?
  
8. Concernant le point 1, les représentants des travailleurs, des employeurs et des gouvernements de nombreux pays ont expliqué comment ils procédaient pour répondre aux nouveaux besoins en compétences des entreprises du secteur du commerce. Selon eux, il est important de privilégier les besoins de formation suscités non seulement par les nouvelles technologies, mais aussi par d'autres facteurs comme l'employabilité. Eu égard aux incidences des nouvelles technologies sur les emplois, il devrait y avoir des changements aussi bien au niveau de la qualité que de la quantité des emplois. L'introduction des nouvelles technologies n'entraînent pas nécessairement une diminution du nombre de travailleurs – on a d'ailleurs constaté une augmentation des emplois dans certains domaines. La technologie doit venir en complément des services et non pas se substituer à eux. Il est simple de dispenser une formation pour permettre l'application de la plupart des nouvelles technologies, mais il s'avère bien plus important d'assurer une formation pour le service à la clientèle. La confiance est aussi importante que les compétences en technologies de l'information et le système éducatif doit instaurer un sentiment de confiance en soi chez les jeunes gens. Il est important également de tenir compte des changements qui interviennent dans la composition de la main-d'œuvre, et notamment de l'augmentation croissante du nombre d'immigrés. Le secteur du commerce de détail est souvent le secteur par lequel ces migrants accèdent à l'emploi et il convient de prendre en compte leurs besoins lors de l'élaboration des stratégies de développement des compétences. Le document thématique préparé pour le forum s'est surtout intéressé aux pays développés, mais l'économie informelle détient une place non négligeable dans de nombreux pays où la majorité des petits commerçants opèrent dans le secteur informel et n'ont pas accès à la formation. Il est important de tenir compte de cette disparité en examinant les besoins de formation.
  
9. Concernant le point 2, il est impératif d'établir une distinction entre les programmes d'amélioration des compétences destinés à la main-d'œuvre actuelle et ceux destinés à la main-d'œuvre future et entre les besoins de formation des grandes entreprises et ceux des PME. Afin de promouvoir le perfectionnement des travailleurs du secteur, les gouvernements devront s'employer à établir un cadre propice à cette démarche, à assurer la participation de tous, à encourager l'évaluation des conséquences de la formation et des programmes de perfectionnement de la main-d'œuvre et à soutenir les PME, les travailleurs vulnérables et ceux relevant du secteur informel. La coopération entre les ministères du Travail, de l'Éducation, du Commerce et les autres s'est avérée être une expérience positive dans de nombreux pays. Les programmes de formation par apprentissage sont utiles, bien qu'ils rencontrent quelques difficultés au niveau du temps imparti, des moyens mis à disposition et des incitations financières. Les programmes de perfectionnement de la main-d'œuvre peuvent aussi contribuer à identifier les besoins de formation le plus tôt possible et à fournir aux jeunes des conseils d'orientation pour le choix de leur carrière. Il est important d'associer tous les partenaires sociaux à l'élaboration des cadres et des normes d'apprentissage. La crise financière qui sévit actuellement exacerbe les besoins de formation et la technologie pourrait être un outil précieux pour dispenser cette formation. Les gouvernements doivent jouer un rôle moteur dans le cadre d'une structure tripartite composée d'employeurs, de travailleurs et de syndicats. Les formateurs doivent pouvoir disposer de matériaux didactiques appropriés et axés sur les compétences, capables d'améliorer le savoir-faire des stagiaires conformément aux normes d'enseignement professionnel, ce qui a rarement été le cas jusqu'à présent.

- 
10. Pour ce qui est du point 3, il importe d'établir des plans d'action s'inscrivant dans un cadre tripartite; leur application nécessite la mobilisation de ressources; ils doivent être harmonisés aux niveaux du pays, du secteur et de l'entreprise; ils doivent s'adresser tout particulièrement aux jeunes travailleurs qui risquent de connaître le chômage de longue durée; et l'aide technique de l'OIT est nécessaire pour étayer leur application. Il importe par ailleurs de renforcer l'employabilité des groupes défavorisés.
  11. Quant au point 4, force est de constater que le dialogue ne peut qu'améliorer la recherche en matière d'évaluation des besoins, vu que les organisations d'employeurs et de travailleurs du secteur sont en mesure de fournir les informations nécessaires au processus d'identification des besoins. Les gouvernements doivent veiller à la mise sur pied et au bon fonctionnement des systèmes d'identification et d'anticipation des besoins en compétences, aux niveaux national et sectoriel, associer les entreprises à cette démarche et laisser une large part au dialogue tripartite. Il importe également de dresser la liste des professions et de les répartir en familles professionnelles de manière à renforcer les filières de formation et les profils de carrière. Pour faire progresser le processus en cours, il convient de mener des activités plus concrètes et faire, par exemple, des recherches sur les professions en question, établir un dialogue avec des experts et au niveau tripartite, et procéder à des recherches spécifiques. Les instituts d'enseignement ont eux aussi un rôle à jouer, d'un point de vue technique, en fournissant notamment des données techniques favorisant l'identification précise des compétences et la recherche en la matière.

### **Examen et adoption des points de consensus**

12. A l'issue du deuxième jour, le forum a, à la suite d'une discussion détaillée portant sur un document thématique préparé par le Bureau, adopté une série de points de consensus.

---

# Points de consensus sur la formation professionnelle et le perfectionnement des travailleurs du secteur du commerce

## Introduction générale

Les représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs ont assisté au Forum de dialogue mondial sur la formation professionnelle et le perfectionnement des travailleurs du secteur du commerce qui s'est tenu au BIT, à Genève, les 24 et 25 novembre 2008. Les participants au forum étaient invités à formuler des recommandations consensuelles sur l'élaboration de stratégies de développement des compétences et de programmes d'enseignement professionnel destinés à améliorer les perspectives d'emploi et l'employabilité des travailleurs du secteur du commerce, tout en renforçant la productivité et la compétitivité des entreprises. Le dialogue social est nécessaire pour faire face aux changements à venir. Le forum a pu réunir un consensus sur les points suivants:

## Points de consensus

### ***Point 1: S'assurer que la formation réponde bien aux besoins en évolution des compétences requises par les grandes, moyennes et petites entreprises ainsi que par les entreprises de l'économie informelle, tout en améliorant l'employabilité des travailleurs du secteur du commerce***

1. Pour mettre au point des stratégies et des programmes de formation professionnelle et de perfectionnement des travailleurs du secteur du commerce, il importe de tenir compte des disparités du secteur qui comprend aussi bien des entreprises multinationales que des petites et moyennes entreprises, sans compter les commerçants de l'économie informelle.
2. Compte tenu de sa complexité et de la rapidité des mutations technologiques et autres, l'industrie devrait s'employer à identifier ses propres besoins prioritaires en matière de compétences, à définir les systèmes d'éducation, de formation et de qualification qui sont le mieux adaptés à ces besoins et à mettre au point les normes de compétences correspondantes.
3. Il faudrait aussi pourvoir à toute une série de compétences requises par une multitude de professions, depuis les postes situés en bas de l'échelle jusqu'aux postes d'encadrement de haut niveau. La logistique de la chaîne d'approvisionnement et de la distribution, le marketing, le service à la clientèle mais aussi les fonctions les plus élémentaires doivent également être tenus en compte.
4. La formation tout au long de la vie devrait être encouragée sur le lieu de travail, à tous les niveaux, de sorte que les travailleurs continuent d'apprendre, tant pour améliorer leur employabilité que pour répondre aux nouvelles compétences requises par les entreprises.
5. Tous les travailleurs devraient pouvoir bénéficier d'une formation et, plus particulièrement, ceux qui ont des besoins spéciaux.



- 
6. Les systèmes éducatifs nationaux devraient être mieux adaptés aux besoins du marché du travail. Ils devraient promouvoir les compétences de base comme la lecture ou le calcul, de même que les compétences propres aux technologies de l'information et de la communication. L'éducation de base devrait contribuer, entre autres, à renforcer le sentiment de confiance en soi des jeunes gens, car les qualités humaines d'un travailleur sont tout aussi importantes que ses compétences techniques.
  7. Les systèmes d'enseignement et de formation professionnelle devraient aussi être mis à contribution pour instaurer de véritables synergies entre l'enseignement théorique et la formation pratique, ce qui fournirait davantage de débouchés aux nouveaux venus sur le marché du travail. Par ailleurs, l'éducation et la formation devraient être complémentaires et le fait de créer des liens entre le système éducatif et le secteur du commerce serait tout à fait propice à cet égard. L'apprentissage, notamment, et les autres méthodes de formation professionnelle fondés sur les compétences pourraient permettre aux travailleurs d'accéder plus facilement aux postes d'encadrement.
  8. La compétence devrait être le fer de lance de l'éducation et de la formation professionnelle, et devrait être l'objectif premier de tous les organismes de formation, tout comme la reconnaissance des qualifications. L'amélioration des compétences devrait aussi permettre une plus grande mobilité, surtout au niveau international.
  9. Les programmes d'enseignement et le contenu de la formation professionnelle devraient pouvoir satisfaire aux nouvelles compétences requises par le secteur.
  10. La formation devrait tenir compte non seulement des nouveaux besoins requis par les technologies nouvelles et autres facteurs émergents, mais aussi des questions comme la gestion de la sécurité et de la santé au travail ainsi que le service fourni à la clientèle.
  11. Il importe d'améliorer les compétences fondamentales et de veiller à ce que les travailleurs continuent d'apprendre sur leur lieu de travail.
  12. Pour élaborer les programmes de formation, il faudrait tenir compte de l'évolution démographique de la main-d'œuvre, et notamment de l'augmentation du nombre de travailleurs migrants. Dans de nombreux pays, la population immigrée souffre d'exclusion sociale, ce qui nécessite d'accorder une attention toute particulière à l'intégration des jeunes immigrés dans le système d'enseignement public du pays d'accueil. Les gouvernements ont un rôle fondamental à cet égard.
  13. Les entreprises du commerce de détail devraient, dans le cadre des mesures prises pour la formation, tenir compte de la diversité de la main-d'œuvre.

***Point 2: Améliorer les systèmes de formation professionnelle pour qu'ils répondent mieux aux besoins en personnel qualifié des entreprises du secteur du commerce***

14. Dans le cadre de la formation et du perfectionnement des travailleurs du commerce, il est nécessaire de parer au déséquilibre des compétences disponibles et de promouvoir le développement économique à la lumière des mutations économiques et des nouvelles compétences requises.
15. Le dialogue tripartite est important pour garantir une formation pleinement adaptée au secteur. En effet, une meilleure planification et une plus grande participation des partenaires sociaux s'imposent pour assurer la viabilité à long terme de la formation professionnelle et de l'amélioration des compétences, dont les objectifs devraient être

---

d'améliorer l'employabilité et de favoriser le travail décent. Les gouvernements devraient donc fournir une véritable tribune pour promouvoir un dialogue tripartite portant sur la formation à tous les niveaux.

16. Il existe un certain nombre de pratiques exemplaires, qui s'emploient non seulement à promouvoir la formation professionnelle, mais aussi à transmettre des compétences. Les partenaires sociaux pourraient, en coopération avec les autorités compétentes, s'inspirer de ces exemples pour permettre aux travailleurs du secteur du commerce de bénéficier d'une plus grande mobilité internationale.
17. Les PME, qui sont moins bien dotées financièrement que les grandes entreprises, pourraient surmonter ce handicap en mettant en commun leurs ressources pour dispenser une formation commune à leur personnel, ou en coopérant avec de plus grandes entreprises. Les gouvernements pourraient aussi leur fournir l'appui nécessaire pour les aider à former leur personnel.

***Point 3: Les éléments clés des plans d'action qui visent à améliorer les compétences et l'employabilité des travailleurs du secteur du commerce***

18. Les plans d'action pour la formation professionnelle et le perfectionnement des travailleurs du secteur du commerce doivent être flexibles et tenir compte de la taille, de la diversité et du niveau de développement du secteur de chaque pays.
19. Le secteur peut employer des millions de travailleurs dans un pays et ne fournir des emplois qu'à quelques milliers de personnes dans un autre. Il est aussi très modernisé et regroupé dans certains pays, les emplois étant concentrés dans un petit nombre de grandes entreprises, alors qu'il est extrêmement fragmenté dans d'autres. À la lumière d'une telle diversité, le rôle des gouvernements et des partenaires sociaux peut différer très sensiblement et les programmes d'action nationaux doivent s'inscrire dans le contexte économique et social du pays en question.
20. Malgré ces divergences, les gouvernements ont la responsabilité de garantir des systèmes de formation et d'amélioration des compétences qui répondent aux besoins de l'industrie, de ses travailleurs, de ses citoyens et de la société dans son ensemble.
21. Les gouvernements doivent s'employer, entre autres, à superviser le «circuit» de l'éducation et de la formation, en s'assurant que le système éducatif dispense bien les compétences de base, que les travailleurs quittent le système scolaire pourvus de qualifications en bonne et due forme, et que le dispositif de formation professionnelle réponde bien aux besoins de l'industrie et des individus. Le gouvernement devrait garantir le tripartisme dans l'élaboration des programmes de formation professionnelle et de perfectionnement des travailleurs et veiller notamment à ce que les partenaires sociaux soient consultés au sujet de l'éducation de base nécessaire aux futurs travailleurs, de la formation requise pour les jeunes, les travailleurs plus âgés et les travailleurs témoignant de difficultés d'apprentissage.
22. Les gouvernements et le secteur ne doivent pas céder à la tentation de considérer la formation comme une dépense facultative, compte tenu de sa contribution notoire aux objectifs sociaux et économiques. Il importe donc, en cas de crise économique, d'augmenter les ressources allouées à la formation professionnelle et au perfectionnement des travailleurs, plutôt que de les réduire.

- 
23. Il convient de trouver un système adéquat de financement et tout un éventail d'incitations financières et autres mesures incitatives pour la formation, et un dispositif qui encourage le secteur à apporter une contribution suffisante à l'amélioration des compétences.
  24. Les modèles de l'apprentissage et de la formation et de l'enseignement professionnel (FEP), qui sont valables pour tous, quels que soient l'âge des travailleurs et le groupe auquel ils appartiennent, et qui permettent de transmettre des compétences très demandées, conviennent à toutes les professions, dans de nombreux pays; il s'agit de promouvoir ces modèles car ils sont particulièrement efficaces pour fournir une formation et de l'expérience aux apprentis.
  25. Le BIT devrait entreprendre une étude pour évaluer l'efficacité des systèmes et programmes de formation professionnelle des travailleurs du secteur du commerce, en vigueur dans les différents pays, et il devrait en communiquer les résultats aux mandants pour les aider à mettre au point des systèmes semblables dans leur propre pays.

***Point 4: Mécanismes d'anticipation des besoins en compétences et d'identification des compétences***

26. Le dialogue favorise la recherche en matière d'évaluation des besoins, et les employeurs comme les travailleurs peuvent œuvrer pour que le processus d'identification des besoins repose sur des informations précises. Le BIT doit soutenir cet effort en organisant de petits forums internationaux tripartites tels que celui-ci, afin que les participants puissent échanger leurs expériences en matière d'anticipation. Les forums régionaux actuels pourraient servir de tribune et permettre aux participants de poursuivre les discussions à ce sujet et de faire partager leurs pratiques exemplaires. Ces forums nécessitent un dialogue tripartite et supposent que les discussions soient résolument ouvertes et flexibles.
27. Les anticipations sur la mobilité au sein des familles professionnelles peuvent renforcer les filières de formation et les profils de carrière et encourager les mouvements de carrière latéraux et transversaux. Elles contribuent également à améliorer l'employabilité.
28. Les gouvernements devraient garantir des systèmes d'identification et d'adaptation des compétences ainsi que d'anticipation des besoins en compétences, aux niveaux national et sectoriel, qui s'inscrivent dans le cadre de la planification et qui laissent une large part au dialogue social et aux contributions des instituts d'enseignement. Eux aussi ont un rôle à jouer, d'un point de vue technique, en adaptant par exemple des données techniques sur l'identification précise des compétences et sur la recherche en la matière.
29. Il reste encore au BIT à commander une étude sur les professions en pleine évolution et à promouvoir un dialogue tripartite avec les spécialistes. Un dialogue sectoriel sur le commerce, dans le cadre de petits forums, conviendrait tout à fait pour orienter et commander une étude pertinente. Les résultats de cette étude serviraient des objectifs plus généraux d'amélioration des compétences. Le délai d'anticipation de la prévision des changements des besoins de compétences requises est variable d'un pays à l'autre, et il est difficile à évaluer, mais il doit s'adapter aux contextes du secteur et du pays.

## Questionnaire d'évaluation

Un questionnaire destiné à connaître l'opinion des participants sur divers aspects de la réunion a été distribué aux participants pendant la réunion. Leurs réponses ainsi que quelques statistiques concernant la participation sont indiquées ci-dessous.

### 1. Comment jugez-vous le forum selon les différents critères ci-dessous?

	5	4	3	2	1	Score moyen
	Excellent	Bon	Satisfaisant	Médiocre	Insuffisant	
Choix de la question à l'ordre du jour (sujets traités)	6	3				4,70
Choix des points pour discussion	3	6				4,30
Niveau de la discussion	8	1				4,90
Intérêt de la réunion pour le secteur	2	7				4,20
Les points de consensus	1	8				4,10
Possibilité de créer des réseaux	2	7				4,20

### 2. Comment jugez-vous la qualité du rapport selon les différents critères ci-dessous?

	5	4	3	2	1	Score moyen
	Excellent	Bon	Satisfaisant	Médiocre	Insuffisant	
Qualité de l'analyse	6	3				4,70
Objectivité	2	7				4,20
Portée	3	5	1			4,20
Présentation et clarté	2	7				4,20
Volume et pertinence de l'information	1	7	1			4,00

### 3. Comment jugez-vous le temps alloué à la discussion?

	Trop long	Suffisant	Trop court
Plénières		9	
Réunions de groupe		9	

### 4. Comment jugez-vous les dispositions pratiques et administratives (secrétariat, documents, traduction, interprétation)?

Excellent	Bon	Satisfaisant	Médiocre	Insuffisant	Score moyen
5	4				4,60

### 5. Réponses au questionnaire

Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Observateurs	Total	Taux de réponse (%)
9				9	20,45

### 6. Participants à la réunion

Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Conseillers techniques	Observateurs	Total
21	6	4	13	0	44

---

**List of participants**  
**Liste des participants**  
**Lista de participantes**

---

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

**AUSTRIA AUTRICHE**

Ms Mag. Hermine Sperl, Leiterin der Abteilung II/3 (Kaufmännische Schulen), Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur, Wien

**BAHRAIN BAHREÏN BAHREIN**

Mr Fadhel Rabea, Deputy Director General Training, Bahrain Training Institute, Ministry of Labour, Bahrain  
*Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*

Mr Jaleel Talag, Manager, Planning of Development, Bahrain Training Institute, Ministry of Labour, Bahrain

**BOTSWANA**

Mr Mathaka Mmapatsi, Director, Quality Assurance, Botswana Training Authority, Gaborone

**CAMEROON CAMEROUN CAMERÚN**

S. E. M. Zacharie Perevet, ministre de l'Emploi et de la Formation professionnelle, ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle, Yaoundé

*Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos*

M. Francis Ngantcha, ministre conseiller, mission permanente du Cameroun à Genève

M. Samuel Inack Inack, Directeur des études et de la coopération, ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle, Yaoundé

**DOMINICAN REPUBLIC RÉPUBLIQUE DOMINICAINE REPÚBLICA DOMINICANA**

Sr. Idionis Pérez, Subdirector General, Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Santo Domingo

**ECUADOR EQUATEUR**

Sr. Jorge Thullen, Asesor del Ministro, Misión Permanente del Ecuador en Ginebra

**EGYPT EGYPT EGIPTO**

Mr Mohamed Soliman Ibrahim, Director, Ministry of Manpower and Migration, Cairo

*Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*

Mr Mohamed El-Fateh Moussa, Adviser HRD, Ministry of Manpower and Migration, Dokki Giza

**GREECE GRÈCE GRECIA**

Ms Stella Karava, Head of Directorate for the Vocational Training of Adults, Greek Manpower Employment Organization (OAED), Athens

*Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos*

Mr Panayotis Kyriakoulis, Promotion of Employment and of the Fund for Employment and Vocational Training, Vocational Training SA, Athens

Ms Stavroula Lymperopoulou, Officer of Directorate for the Vocational Training of Adults, Greek Manpower Employment Organization (OAED), Athens

---

Mr Ioannis Nomikos, Member of the Department of Labour Market Studies, Directorate of Research and Studies, Employment Observatory Research – Informatics SA, Athens

**HONDURAS**

Sra. Gracibel Bu, Deputy Ambassador, Misión Permanente de Honduras en Ginebra

**LEBANON LIBAN LÍBANO**

Mr Hani Chaar, Adviser, Permanent Mission of Lebanon in Geneva

**MALAWI**

Mr Costings Kadzongwe, Assistant Chief Education Office (Vocational Training), Ministry of Education, Science and Technology, Lilongwe

**MALAYSIA MALAISIE MALASIA**

Mr Aminuddin AB. Rahaman, Labour Attaché, Permanent Mission of Malaysia in Geneva

**MOROCCO MAROC MARRUECOS**

M. Khalid Saidi, chef de la Division de la formation en cours d'emploi, ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle, Rabat

**NIGERIA NIGÉRIA**

Mr Bukar Sheriff Konduga, Deputy Director, Skills Development and Certification, Federal Ministry of Labour and Productivity, Abuja

**QATAR**

M. Nasser Alanqawi, attaché commercial, Permanent Mission of Qatar in Geneva

**RWANDA**

M. Francis Mituzo Gisimba, chargé de la promotion de l'emploi, ministère de la Fonction publique et du Travail, Kigali

**SOUTH AFRICA AFRIQUE DU SUD SUDÁFRICA**

Ms Elizabeth Thobejane, Acting Senior Executive Manager, Skills Development, Department of Labour, Pretoria

**SPAIN ESPAGNE ESPAÑA**

Sr. Francisco Arnau Navarro, Consejero, Trabajo y Asuntos Sociales. Misión Permanente de España, Ginebra

**SURINAME**

Ms Danielle F. Boldewijn, Coordinator of Technology, Ministry of Labour, Technological Development and Environment, Paramaribo

**SWITZERLAND SUISSE SUIZA**

M. Johannes Mure, responsable de projet, Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie, Berne, Suisse

---

**UNITED REPUBLIC OF TANZANIA RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE  
REPÚBLICA UNIDA DE TANZANÍA**

Mr Ernest K. Ndimbo, Director of Employment, Ministry of Labour, Employment and Youth Development, Dar  
Es Salaam

*Adviser/Conseiller technique/Consejera técnica*

Ms Joyce Shaidi, Director for Youth Development, Ministry of Labour, Employment and Youth Development,  
Dar es Salaam

**TURKEY TURQUIE TURQUÍA**

M. Erhan Batur, conseiller, mission permanente de Turquie à Genève

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

Sr. Félix Peña Ramos, Ministro Consejero, Misión Permanente de la República Bolivariana de Venezuela en  
Ginebra

*Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*

Sr. Carlos Enrique Flores Torres, 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**

Ms Amanda Cox, Head of People – George, ASDA Stores Ltd, Leeds, United Kingdom

M. Dominique Michel, administrateur délégué, Fédération belge de la distribution (FEDIS), Bruxelles, Belgique

Mr Jens Rouben Halajian, Head of International HR Policies, Metro AG, Düsseldorf, Germany

Ms Natalie Kehl, Senior Human Resources Manager, The Foschini Retail Group, Cape Town, South Africa

Ms Ilaria Savoini, Manager, Social affairs, EuroCommerce, Brussels, Belgium

Mr Paul Willis, General Manager, Training and Workforce Development, National Retail Association (NRA),  
Fortitude Valley, Queensland, Australia

**Members representing the Workers**

**Membres représentant les travailleurs**

**Miembros representantes de los trabajadores**

Ms Liisa Aro, Lawyer, Service Union United Pam, Helsinki, Finland

Mr Muhamad Hakim, Association of Indonesian Trade Unions (Asosiasi Serikat Pekerja Indonesia – ASPEK),  
Jakarta, Indonesia

*Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*

Mr Kun Wardana Abyoto, Director, Union Network International – Asia Pacific, Jakarta, Indonesia

M<sup>me</sup> Joëlle Noldin, conseillère administrative, Carrefour, Sevran, France

Mr Alan Spaulding, Director, Global Strategies Department, United Food and Commercial Workers International  
Union (UFCW), Washington, DC, United States



---

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

**International Organisation of Employers (IOE)**  
**Organisation internationale des employeurs (OIE)**  
**Organización Internacional de Empleadores (OIE)**

M. Jean Dejardin, conseiller, Cointrin/Genève

**Union Network International Global Union (UNI)**

Mr Jan Furstenborg, Head of UNI Commerce, Union Network International, Nyon

Ms Alke Boessiger, Head of Department, Union Network International, Nyon

Mr D. Thiemann, Policy Officer, Union Network International, Nyon