

Rapport final de la discussion

Forum de dialogue mondial sur les relations d'emploi dans le secteur du commerce de détail et leurs effets sur le travail décent et la compétitivité

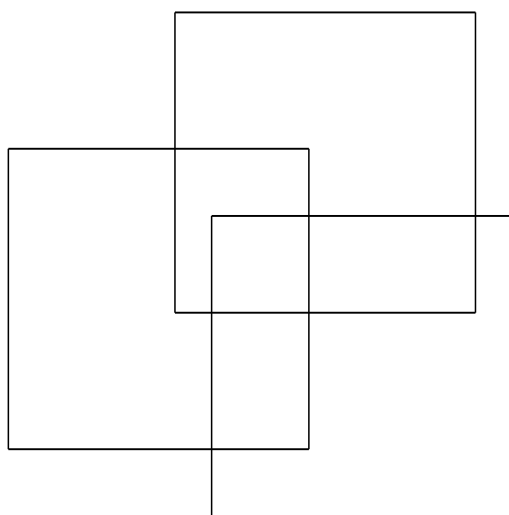
(Genève, 22-23 avril 2015)





Rapport final de la discussion

**Forum de dialogue mondial sur les relations d'emploi
dans le secteur du commerce de détail et leurs effets
sur le travail décent et la compétitivité**
(Genève, 22-23 avril 2015)



GDFERRC/2015/8

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL

Département des politiques sectorielles

Rapport final de la discussion

**Forum de dialogue mondial sur les relations d'emploi
dans le secteur du commerce de détail et leurs effets
sur le travail décent et la compétitivité**
(Genève, 22-23 avril 2015)

Genève, 2015

BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL, GENÈVE

Copyright © Organisation internationale du Travail 2015

Première édition 2015

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: rights@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. Consultez le site www.ifrro.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 relations d'emploi dans le secteur du commerce de détail et leurs effets sur le travail décent et la compétitivité (Genève, 22-23 avril 2015), Département des politiques sectorielles, Bureau international du Travail, Genève, BIT, 2015.

ISBN 978-92-2-229996-6 (imprimé)

ISBN 978-92-2-229997-3 (pdf Web)

Egalement disponible en anglais: *Final report of the discussion*, Global Dialogue Forum on Employment Relationships in Retail Commerce: Their impact on Decent Work and Competitiveness (Geneva, 22–23 April 2015), ISBN 978-92-2-129996-7 (print), ISBN 978-92-2-129997-4 (Web pdf), Genève, 2015, et en espagnol: *Informe final de la discusión*, Foro de diálogo mundial sobre las relaciones de trabajo decente y la competitividad (Ginebra, 22-23 de abril de 2015), ISBN 978-92-2-329996-5 (impreso), 978-92-2-329997-2 (Web pdf), Genève, 2015.

conditions d'emploi / commerce de détail / emploi / conditions de travail / relations de travail

12.05.4

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 numériques du Bureau international du Travail peuvent être obtenus dans les principales librairies ou auprès des plates-formes de distribution numérique. On peut aussi se les procurer directement en passant commande auprès de ilo@turpin-distribution.com. Pour plus d'information, consultez notre site Web www.ilo.org/publns ou écrivez à l'adresse ilopubs@ilo.org.

Imprimé par le Bureau international du Travail, Genève, Suisse

Table des matières

	<i>Page</i>
Introduction	1
Premier point proposé pour la discussion: quels sont les enjeux auxquels les mandants de l'OIT doivent faire face en ce qui concerne le travail décent, l'environnement concurrentiel et l'évolution de la relation de travail dans le commerce de détail?.....	4
Deuxième point proposé pour la discussion: comment les besoins des employeurs et des travailleurs dans les domaines de l'assouplissement des modalités d'aménagement du temps de travail, de la prévisibilité des horaires de travail et des revenus, et de l'emploi à plein temps dans le commerce de détail peuvent-ils être harmonisés en pratique avec les principes de l'OIT en matière de travail décent?	10
Troisième point proposé pour la discussion: quelles devraient être les recommandations relatives à l'action future de l'Organisation internationale du Travail et de ses Membres pour ce qui concerne la relation de travail dans le commerce de détail?	14
Discussion des points de consensus proposés	18
Points de consensus	31
Enjeux pour les mandants de l'OIT	31
Impact des formes atypiques d'emploi sur le travail décent	31
Recommandations relatives à l'action future de l'Organisation internationale du Travail et de ses Membres.....	32
Liste des participants	35

Introduction

1. Le Forum de dialogue mondial sur les relations d'emploi dans le secteur du commerce de détail et leurs effets sur le travail décent et la compétitivité s'est tenu au Bureau international du Travail (BIT) à Genève les 22 et 23 avril 2015. Le Conseil d'administration du BIT avait proposé l'organisation de ce forum lors de sa 317^e session (mars 2013)¹ et approuvé sa composition lors de sa 320^e session (mars 2014)². Le Bureau a rédigé un document d'orientation³ et proposé des points pour la discussion, devant servir de base aux délibérations.
2. Le forum avait pour objectif de permettre aux mandants sectoriels tripartites de discuter comment la diversification des relations de travail dans le commerce de détail a des effets sur le travail décent et la compétitivité des entreprises dans le secteur, en vue de mettre au point un consensus sur la marche à suivre en la matière.
3. Le forum était présidé par M^{me} Maria C. Valderrama (Philippines). La coordinatrice du groupe gouvernemental était M^{me} Sabrina Mhar (Australie). Les coordinateurs des groupes des employeurs et des travailleurs étaient respectivement M. Peter Woolford et M. Ruben Cortina. La secrétaire générale du forum était M^{me} Alette van Leur, directrice du Département des politiques sectorielles (SECTOR), le secrétaire exécutif, M. John Sendanyoye, et la coordonnatrice des services du secrétariat, M^{me} May Mi Than Tun, qui font tous deux également partie du département SECTOR.
4. Soixante-six participants, dont 35 représentants et conseillers gouvernementaux de 29 Etats Membres, ainsi que 20 participants travailleurs et 11 participants employeurs, auxquels il convient d'ajouter 3 observateurs d'organisations intergouvernementales (OI) et d'organisations non gouvernementales internationales (ONGI) étaient présents au forum. Environ 62 pour cent des participants étaient des hommes et 38 pour cent des femmes.
5. La secrétaire générale du forum rappelle les conclusions des réunions précédentes sur le secteur, qui insistaient sur le rôle essentiel que le dialogue social doit jouer dans la mise au point et l'exécution des mesures à prendre pour rendre le secteur plus attractif et assurer le travail décent. Les objectifs du présent forum sont identiques, l'accent devant être mis spécifiquement sur la diversification des relations d'emploi dans le secteur. Tous les participants sont d'accord sur les avantages et la valeur ajoutée à tirer de l'application de bonnes pratiques en matière de relations d'emploi et de lieux de travail, dans lesquels chacun a sa place. Une plus grande souplesse en termes d'horaires de travail est nécessaire pour satisfaire les attentes des clients et pour s'adapter, entre autres, à l'environnement concurrentiel. Cette souplesse doit toutefois être conforme aux principes du travail décent et aux besoins des travailleurs de trouver un équilibre acceptable entre le temps de travail et la vie privée. Les discussions permettront d'évaluer la façon dont les mandants de l'OIT qui œuvrent dans le secteur et les décideurs peuvent tirer profit au mieux du dialogue social afin d'obtenir réellement un équilibre acceptable entre les besoins des employeurs et ceux de leurs travailleurs sur les questions concernant les horaires souples; la possibilité de

¹ Document GB.317/POL/5.

² Document GB.320/POL/5.

³ BIT: *Les relations d'emploi dans le secteur du commerce de détail et leurs effets sur le travail décent et la compétitivité*, Genève, 2014, http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/--sector/documents/publication/wcms_351455.pdf.

planifier les horaires de travail et les revenus; et les pratiques en matière d'emploi dont les conditions de travail respectent au mieux les principes du travail décent de l'OIT. L'oratrice veut croire que les discussions qui se tiendront dans le cadre du forum aboutiront à des suggestions utiles capables de guider dans les années à venir les travaux du BIT et de ses mandants dans le commerce de détail.

6. La présidente souligne l'importance du commerce de détail dans la création d'emplois, qui représente dans bon nombre d'économies nationales plus de 10 pour cent de la totalité des emplois. Dans son propre pays, les Philippines, le commerce de détail et de gros constitue dans son ensemble plus de sept millions de personnes en 2011, soit un tout petit peu moins de 20 pour cent de l'emploi total, les femmes représentant presque 60 pour cent des travailleurs du secteur. D'après une enquête effectuée récemment, le commerce pris dans sa globalité constitue 22,8 pour cent du million de nouveaux emplois enregistrés en 2014, pourcentage supérieur à n'importe quel autre secteur. Cependant, la qualité de l'emploi dans le secteur reste un problème clé et il est nécessaire de continuer à rechercher un équilibre qui permette de combiner le travail décent et la qualité des emplois avec une croissance durable des entreprises. Comme l'indique le document d'orientation que le Bureau a rédigé pour le forum, toute une série de facteurs conduisent à un processus de diversification des relations d'emploi dans le commerce de détail, ce qui pose des problèmes que les mandants de l'OIT sont obligés de résoudre. La présidente espère que le forum adoptera des points de consensus qui contiendront des propositions de mesures concrètes que les gouvernements, les partenaires sociaux et le BIT seront appelés à prendre afin de promouvoir le travail décent et un travail productif dans le secteur. Ce forum regroupe des participants du monde entier dont l'expérience, le savoir-faire et les connaissances approfondies des questions ayant trait à cette industrie sont solides. Son rôle en tant que présidente est de faciliter la discussion, en consultation avec les membres chargés du forum. Les circonstances propres à chacun des pays peuvent conduire à une entente partagée si elles s'inscrivent dans le cadre d'un esprit de tripartisme et de dialogue constructif. Outre les points de consensus, le forum produira un rapport final des discussions. Le secrétaire exécutif présente le document d'orientation, qui donne un aperçu général des évolutions récentes intervenues dans le secteur du commerce de détail et met en exergue certains des principaux aspects liés aux relations d'emploi et autres dispositifs contractuels, exposés sous divers points de vue. Le document ne cherche pas à présenter une analyse statistique exhaustive de la question ni à étudier dans les détails l'expérience vécue en la matière dans différents pays du monde entier. Les données fiables sur les tendances des relations d'emploi dans le secteur sont rares pour la plupart des pays qui ne font pas partie de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et même pour de nombreux membres de l'OCDE. Le lien entre le travail décent, l'engagement du personnel et la loyauté des clients est plus étroit dans le secteur du commerce de détail que dans tout autre secteur; et, pourtant, aucun autre secteur ne connaît une diversification aussi grande dans ses salariés. Le document conclut par une brève discussion sur ce qui pourrait être envisagé lors de l'élaboration des points de consensus en vue d'un meilleur équilibre entre les intérêts des détaillants en termes de souplesse d'organisation et ceux des travailleurs en termes de travail décent dans le cadre de la diversification des relations d'emploi. A son avis, les discussions seront à la fois intéressantes et utiles pour permettre d'identifier le type d'environnement capable de favoriser la rentabilité et le succès du commerce de détail, ainsi que les conditions qui aideront à la création et au maintien d'emplois décents pour les hommes comme pour les femmes du monde entier.
7. Le coordinateur du groupe des travailleurs espère que le forum parviendra à un consensus capable d'améliorer les conditions dans le secteur. Son groupe n'est pas satisfait des conditions actuelles que connaît le secteur, dans lequel la mondialisation a porté atteinte à la qualité des relations de travail et à l'organisation du travail. Depuis les années quatre-vingt-dix, et en particulier après la crise économique de 2008, les marchés du travail connaissent une plus grande flexibilité et une détérioration encore plus grande des droits au

travail qu'au début du processus de mondialisation. Il est aujourd'hui devenu nécessaire de réaffirmer les principes du travail décent. Les participants au forum devraient discuter de la question du recours de plus en plus fréquent au travail à temps partiel et du déclin continu des formes de travail classiques. Les travailleurs reconnaissent que leurs employeurs ont besoin de flexibilité dans leurs entreprises, mais ils insistent sur le fait que le dialogue et la négociation collective sont les seuls moyens d'y parvenir. Au lieu de cela, les seules avancées constatées sur le marché mondial d'aujourd'hui sont de plus en plus souvent l'augmentation des heures de travail et l'exploitation des travailleurs, voire même le déclin du dialogue social et de la négociation collective. Les travailleurs expriment l'espoir que le forum recommandera des mesures de suivi de ces problèmes qui pourraient être contrôlés de manière efficace.

8. Le coordinateur du groupe des employeurs insiste sur l'importance d'une telle discussion compte tenu des changements révolutionnaires dramatiques que connaît actuellement le commerce de détail et qui se produisent à un rythme tel qu'il est souvent difficile de les comprendre, en particulier en ce qui concerne leurs impacts sur les relations d'emploi. Ces changements, dont on prévoit qu'ils se poursuivent au même rythme, voire qu'ils s'accroissent, sont guidés par les clients, car, plus que dans toute autre industrie, ce sont eux qui déterminent les tendances. Or les choix qui leur sont offerts de satisfaire leurs besoins en tant que consommateurs étant de plus en plus vastes, les autres intervenants quels qu'ils soient sont obligés de réagir immédiatement aux décisions des consommateurs. Pour ce qui est de l'emploi, le commerce de détail est important dans toutes les économies puisqu'il emploie au Canada par exemple une personne sur huit, et constitue au moins 10 pour cent de la main-d'œuvre dans beaucoup d'autres pays. Le secteur sert aussi depuis longtemps et pour beaucoup de principal moyen d'intégrer la main-d'œuvre professionnelle, et les magasins de détail constituent un point central de regroupement dans presque toutes les communautés.
9. Pour en venir au document d'orientation du Bureau, l'orateur exprime la déception de son groupe qui le trouve trop centré sur l'Europe, alors que les marchés du travail de ces pays sont très différents de ceux d'autres régions, en particulier ceux des pays en développement. Les employeurs sont aussi inquiets de constater que ce document semble présenter le travail décent comme s'il était en opposition avec la compétitivité, alors qu'il s'agit en fait plutôt de deux éléments complémentaires. Il est certes difficile d'appliquer les principes du travail décent au commerce de détail, qui est dominé depuis les années soixante par différentes formes de travail atypiques, mais cela n'est pas impossible. Contrairement à ce qui est dit dans le document, selon lequel les détaillants offrent peu de formation, bon nombre de formations sont en réalité offertes en cours d'emploi, fournissant aux travailleurs les compétences de base qui leur seront utiles pour leur avenir. L'orateur espère que, en dressant ces points de consensus, les participants au forum sauront s'inspirer du paragraphe 18 des conclusions sur l'emploi et la protection sociale dans le nouveau contexte démographique (102^e session de la Conférence internationale du Travail de 2013), rédigé comme suit: «Les marchés du travail doivent fonctionner de manière à pouvoir s'adapter aux circonstances, étant entendu que toutes les parties ont des intérêts légitimes. Il faudrait pour cela un cadre propice offrant aux travailleurs la stabilité et la sécurité dont ils ont besoin pour accepter plus facilement le changement, et donnant aux employeurs la marge de manœuvre nécessaire pour demeurer compétitifs et novateurs.»
10. Le secrétaire général d'UNI Global Union, observateur, insiste sur la longue tradition de syndicalisation de ce secteur. Selon lui, beaucoup reconnaissent l'importance économique du secteur et l'impact qu'il a sur les vies de millions de travailleurs, ce qui suffit à encourager tous les groupes à faire en sorte qu'il y ait une prise de conscience de la part des gouvernements. Le manque de données appropriées concernant ce secteur ne le surprend pas, car il est souvent ignoré, où que ce soit dans le monde. Il est vrai que le commerce de détail est souvent la porte d'entrée vers un emploi de l'économie formelle, mais les travailleurs sont nombreux à rester bloqués dans l'économie de détail informelle.

En Afrique, les changements démographiques de grande ampleur qui se produisent actuellement entraînent des millions d'emplois nouveaux, les économies régionales se diversifiant pour passer de l'exportation de matières premières au commerce, si bien que, là encore, il est un fait reconnu que le commerce de détail pourrait constituer pour des millions d'Africains un moyen d'entrer dans le monde du travail. Les travailleurs sont bien conscients eux aussi que ce sont les consommateurs qui déterminent la tendance du commerce de détail, mais ils savent aussi que lesdits consommateurs souhaitent également être sûrs que les biens qu'ils se procurent proviennent de sources éthiques et que les détaillants veillent à ce que les travailleurs employés dans leurs chaînes d'approvisionnement soient traités convenablement. Les consommateurs ne veulent pas seulement des produits de qualité et à un prix honnête; ils tiennent également à ce que les travailleurs soient traités correctement. L'orateur rappelle que le rôle des chaînes d'approvisionnement figure sur la liste des questions clés inscrites à l'ordre du jour du sommet allemand des présidents des pays du G7.

11. L'orateur insiste sur le fait que, tout comme leurs employeurs, les travailleurs ont fortement intérêt à garantir la survie de leurs entreprises, tout en ayant parfaitement conscience qu'une plus grande compétitivité ne devrait en aucun cas être obtenue sur le dos de l'exploitation des travailleurs et une baisse de la qualité de l'emploi et des revenus. Les dépenses des consommateurs, dont une grande partie a lieu dans le cadre du commerce de détail, représentent dans les pays avancés environ 70 pour cent de nombreux produits nationaux bruts. C'est pourquoi l'inégalité des revenus est inutile dans le commerce de détail dans la mesure où elle porte atteinte à l'ensemble de la consommation; pour être prospère, le secteur doit employer des personnes dont les revenus disponibles sont suffisants pour pouvoir acheter à leur tour aux détaillants. Les emplois dignes et dont les revenus sont suffisants représentent de façon traditionnelle un pilier pour la classe moyenne. Des institutions du travail efficaces, qui facilitent la négociation collective et rééquilibrent la répartition des revenus, stimulent elles aussi le travail décent, à l'échelle locale comme à l'échelle internationale. Les travailleurs reconnaissent que, comme l'a souligné la réunion d'experts qui a eu lieu récemment à ce sujet, à moins que des mesures de correction ne soient prises, les formes atypiques d'emploi peuvent entraîner dans de nombreux domaines une baisse du travail décent. Les travailleurs et les bons employeurs doivent unir leurs efforts pour convaincre certains gros détaillants peu scrupuleux de s'améliorer. Il existe des exemples qui montrent qu'il est possible d'avoir un commerce de détail florissant tout en respectant un niveau élevé de qualité sur les points essentiels et en offrant un travail décent. Pour conclure, l'orateur rappelle aux participants que le jour suivant marquera deuxième anniversaire du drame du Rana Plaza. A la suite de cette catastrophe, UNI Global Union et d'autres syndicats, de grandes marques de distribution et des grands fabricants sont convenus, en lien avec l'engagement du BIT, d'unir leurs efforts afin d'améliorer les conditions de travail et l'application du travail décent dans les usines de fabrication de vêtements du Bangladesh.

**Premier point proposé pour la discussion:
quels sont les enjeux auxquels les mandants
de l'OIT doivent faire face en ce qui concerne
le travail décent, l'environnement concurrentiel
et l'évolution de la relation de travail
dans le commerce de détail?**

12. Un employeur participant des Etats-Unis, s'exprimant au nom de son groupe, souligne que les employeurs du commerce de détail estiment que les conditions de travail décentes sont un élément important à prendre en considération. La compétitivité des entreprises repose sur l'investissement personnel des salariés, qui n'est possible que si ceux-ci effectuent un

travail décent, contrairement à ce que semble affirmer le document d'orientation du Bureau qui prétend que le secteur manque de conditions de travail décentes, à savoir salaires médiocres, aucune prestation sociale, forte érosion des effectifs, autant de facteurs qui ont des effets sans commune mesure sur les travailleuses. Bien qu'il ne propose pas d'apprentissages à long terme comme le font les autres industries, le secteur fournit néanmoins une formation intensive à ses effectifs, ce qui leur donne une connaissance et une maîtrise inégalées des produits. Cette formation joue un rôle déterminant car elle prépare les jeunes à leurs futurs emplois dans d'autres secteurs, en leur conférant une expérience professionnelle et en offrant à ceux qui étaient sans emploi la possibilité de réintégrer le marché du travail. L'intervenant réfute les allégations selon lesquelles les travailleurs effectueraient des horaires de travail non librement choisis et il affirme qu'il existe bien davantage d'informations relatives au secteur du commerce de détail que ne le prétend le document, si l'on sait regarder au bon endroit. Les emplois du commerce de détail occupent une place importante dans l'économie et contribuent à relever les taux d'activité. Par ailleurs, il souligne la nécessité d'établir une distinction entre le commerce électronique en rapide expansion et le commerce traditionnel avec ses boutiques ayant pignon sur rue. Le commerce en ligne fournit des emplois aux chauffeurs, aux conditionneurs, aux transporteurs et autres, tandis que le commerce de détail traditionnel fournit des emplois d'une toute autre catégorie, qui méritent néanmoins d'être maintenus. Aux yeux de son groupe, le document d'orientation sous-évalue la contribution du secteur au marché du travail et son rôle dans le renforcement de la formation et de l'évolution de carrière. Il ne doute pas que ce forum parviendra à un consensus qui permettra de continuer à soutenir les pratiques de travail équitables tout en préservant la compétitivité des entreprises.

- 13.** Une participante travailleuse de la Nouvelle-Zélande dénonce la financiarisation croissante du commerce de détail. La finance mondiale ne considère plus le secteur comme un secteur à part entière mais simplement comme une activité dont on peut soutirer le maximum de profits pour le capital. Bien que les détaillants du monde entier aient montré qu'ils étaient déterminés à prendre soin de leurs employés et qu'ils étaient attentifs à leurs conditions de travail, les demandes de taux de rendement toujours plus élevés hypothèquent la réalisation effective du travail décent. Un accord mondial sur les taux de rendement autorisés serait bénéfique pour tous. L'oratrice affirme que sa propre expérience concernant les conditions générales de travail du secteur diffère grandement de celle de l'orateur précédent: dans les nouveaux supermarchés de son propre pays, 80 pour cent des travailleurs sont employés pour moins de 20 heures par semaine et les horaires sont imprévisibles pour la plupart. Ces supermarchés n'accordent pas plus de 2 heures de formation en moyenne par personne. Ces quinze à vingt dernières années ont de plus été le théâtre de bouleversements dans le commerce de détail, avec le développement de la grande distribution qui a considérablement renforcé son pouvoir de négociation vis-à-vis de ses fournisseurs qu'elle peut même détruire si elle le souhaite. De plus, ces grands distributeurs sont contrôlés par le capital financier dont le seul intérêt est d'obtenir le rendement du capital souvent au détriment de la viabilité à long terme des détaillants. La technologie constitue également une préoccupation croissante en termes de licenciements. Il est important d'engager une discussion dans laquelle l'OIT jouerait un rôle central, afin d'introduire une taxe mondiale sur les transactions financières et d'étudier les moyens de limiter les demandes incessantes de la finance tendant à obtenir des taux de rendement excessifs.
- 14.** Un participant travailleur du Chili souligne que les travailleurs ont à cœur de voir leurs entreprises être compétitives, réussir et être viables, mais qu'eux aussi souhaitent avoir leur part de cette réussite. Le secteur connaît en effet une transformation profonde et continue, porteuse de conséquences de grande ampleur, surtout pour ses travailleurs. Mais contrairement à ce qu'avancent les employeurs, ce sont moins les consommateurs qui sont les éléments moteurs forgeant les comportements d'achat que les employeurs eux-mêmes qui s'emploient à orienter ces comportements. Les travailleurs et leurs organisations syndicales n'ont pas été consultés au sujet des changements intervenus dans les conditions

de travail, et notamment le recours croissant au travail à temps partiel, aux postes à horaires variables ainsi que l'érosion des salaires. L'absence de reconnaissance des syndicats est prégnante dans de nombreux pays et certaines entreprises refusent de s'engager dans des négociations collectives. Il importe de faire intervenir la négociation collective et d'autres formes de dialogue social dans la façon de gérer les changements en cours. Les travailleurs sont prêts à se mobiliser aux côtés des employeurs pour examiner toutes ces questions, dans la mesure où les employeurs seront aussi désireux d'engager un dialogue bilatéral avec les travailleurs et leurs syndicats.

- 15.** La coordinatrice du groupe gouvernemental fait observer la grande diversité du secteur et pointe notamment les différences observées entre les économies émergentes et les pays en développement, d'une part, et les économies les plus avancées, d'autre part. Dans les économies émergentes et les pays en développement, le secteur connaît un niveau élevé d'informalité et les conditions de travail peuvent être précaires. Bien que certains de ces pays s'orientent vers des formes plus modernes de distribution de détail, vers une augmentation de l'emploi formel et une amélioration du respect de la réglementation du travail, ils restent néanmoins confrontés à toutes sortes de problèmes divers qui ont des incidences sur les conditions de travail dans un secteur encore dominé par les entreprises familiales, par une grande informalité et une forte proportion de travailleurs pauvres. L'absence de contrats en bonne et due forme, de relations satisfaisantes avec les employeurs, l'insuffisance des recettes publiques destinées à vérifier que la réglementation est appropriée, à contrôler son application et sa conformité avec la réglementation nationale du travail, et à garantir une protection sociale sont des problèmes qui persistent dans de nombreuses économies émergentes et pays en développement. Les problèmes auxquels doivent faire face les économies plus avancées concernent la forte concurrence qui ne cesse de croître entre les détaillants ainsi que l'application non systématique des normes du travail dans cet immense secteur qu'est le commerce de détail. Par ailleurs, le niveau des normes gouvernementales en matière de protection des travailleurs diffère d'un pays à l'autre. Les formes atypiques d'emploi, si elles s'avèrent avantageuses pour certains, ne manquent pas de préoccuper quelques membres du groupe de l'intervenante. Il importe également de mieux comprendre l'émergence et la portée du commerce électronique, car il porte atteinte aux formes plus traditionnelles de distribution. Certains pays vont organiser des tables rondes pour envisager des moyens d'améliorer les conditions de travail dans ce secteur. Il convient aussi d'examiner la question des travailleurs vulnérables qui se trouvent au bout des chaînes d'approvisionnement.
- 16.** La représentante du gouvernement des Etats-Unis relève les graves défaillances que connaissent les chaînes d'approvisionnement de l'industrie de l'habillement car, malgré une législation rigoureuse, la réglementation y est très peu respectée. Les pratiques qui consistent à payer les travailleurs à la pièce plutôt qu'en leur versant le salaire minimum fédéral ne font que créer une concurrence féroce pour faire baisser les prix au mépris de la rémunération des travailleurs. Des efforts sont actuellement déployés pour appréhender les difficultés et s'efforcer de les résoudre. C'est ainsi que sont organisées des tables rondes qui réunissent les syndicats, les travailleurs et les différentes parties prenantes. Des programmes spéciaux impliquant les grands distributeurs et divers chefs de file du secteur sont également en cours d'exécution. Ces cinq dernières années, son gouvernement a appliqué des mesures rigoureuses destinées à améliorer les conditions de travail, malgré les contraintes financières auxquelles il a dû faire face. Elle fait valoir que le jour suivant marquera le deuxième anniversaire du drame du Rana Plaza et elle salue les initiatives visant à trouver une solution aux problèmes de fond et à prévenir de semblables tragédies qui pourraient arriver n'importe où, faute de mesures appropriées. Il convient de formuler des recommandations pour instaurer des règles du jeu équitables, mais jamais au détriment des conditions de travail.

-
17. Le représentant du gouvernement de la République de Corée évoque les effets négatifs des pratiques des grands distributeurs sur leurs concurrents de petite et moyenne taille concernant notamment le nombre excessif d'heures de travail. Pour lutter contre de telles pratiques et diminuer leurs incidences négatives sur le travail décent, son gouvernement a adopté une loi en 2012 pour limiter les heures de fonctionnement des grandes chaînes de supermarché.
 18. Le représentant du gouvernement de l'Afrique du Sud déclare que l'inspection et le contrôle de l'application des normes est le plus grand défi que son pays doit relever concernant notamment l'emploi des immigrants et d'autres catégories de travailleurs vulnérables dont la rémunération est inférieure au salaire minimum et les conditions de travail médiocres. Bien qu'un cadre légal destiné à promouvoir le travail décent ait été mis en place, l'enjeu consiste désormais à renforcer les services d'inspection du travail et les mécanismes de mise en application des normes.
 19. Le coordinateur du groupe des employeurs rappelle que le thème du forum circonscrit les discussions aux relations d'emploi dans le secteur du commerce de détail et ne porte pas sur les chaînes d'approvisionnement.
 20. Une participante employeuse de l'Afrique du Sud relate certains des changements intervenus dans le secteur du commerce de détail de son pays; elle évoque la diversité de la main-d'œuvre et les cadres réglementaires qui régissent l'emploi. Elle déplore l'absence de flexibilité de la législation du travail en vigueur, qui empêche l'industrie d'être aussi efficace et concurrentielle qu'elle le souhaiterait. Les lois inapplicables régissant des aspects comme la durée du travail et le calcul des congés de maladie pour les travailleurs occupant des formes atypiques d'emploi ne contribuent pas à encourager le passage à un environnement formel. Cette situation rend l'application des règles difficile pour les employeurs, notamment pour les petites et moyennes entreprises. Le respect et l'application des règles représentent des défis de taille pour la compétitivité. Le secteur contribue à exploiter au mieux le marché du travail grâce à l'apprentissage tout au long de la vie et au développement des compétences, que ces formations bénéficient aux nouveaux venus sur le marché du travail, aux étudiants, aux travailleurs indépendants ou aux retraités. Etant donné les besoins différents des travailleurs à temps plein et des travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi, les politiques de protection sociale se doivent d'être plus novatrices, de portée plus étendue et correctement adaptées aux besoins des travailleurs du commerce de détail. De plus, compte tenu des différents degrés d'évolution des commerces de détail, les formes traditionnelles de dialogue social et de participation doivent aussi être adaptées de manière à garantir la liberté syndicale et la représentation. S'agissant des formes atypiques d'emploi, la principale difficulté consiste à trouver les ajustements nécessaires, mais pas nécessairement imposés, qui garantiront aux travailleurs un travail décent, tout en conservant une flexibilité suffisante au niveau du pays. Certains employeurs configurent les modalités d'emploi en fonction des besoins des travailleurs. L'ajustement des congés, l'augmentation de la rémunération horaire en lieu et place des congés légaux, l'octroi de cartes de réduction qui accordent des avantages intéressants dans le commerce de détail ou dans d'autres secteurs, des cotisations moindres à la caisse de retraite, qui soient transférables aux futurs emplois dans le même secteur ou dans d'autres secteurs, la formation et la flexibilité qui permettent d'étudier tout en travaillant comptent parmi les nombreuses pratiques qui peuvent permettre d'attirer les jeunes travailleurs dans le secteur et les fidéliser. Le dialogue social doit s'employer à adapter les pratiques d'emploi aux caractéristiques du secteur, en évitant de lui plaquer des solutions toutes faites.

-
- 21.** Le coordinateur du groupe des travailleurs souscrit à la déclaration de son homologue employeur selon laquelle les chaînes d'approvisionnement et le commerce de détail sont deux sujets très différents; ils n'en sont pas moins étroitement intriqués. Ne pas parler des chaînes d'approvisionnement dans le contexte du forum actuel est comparable au fait de ne pas mentionner l'influence du consommateur sur le commerce de détail.
- 22.** Un participant travailleur de l'Espagne relève la divergence de perception entre les données statistiques et la réalité dans son pays. Si les données statistiques qui indiquent une augmentation de la consommation et des ventes de détail sont réelles, cela ne se traduit pas par des augmentations similaires de l'emploi réel. En effet, les travailleurs sont plus nombreux à occuper un emploi, mais ils effectuent moins d'heures. Comme le commerce de détail a perdu plus d'un demi-million d'emplois depuis la crise économique et financière, il faudra encore passablement de temps pour que l'emploi progresse et atteigne les niveaux antérieurs à 2007. Les femmes sont particulièrement concernées par l'augmentation des formes atypiques d'emploi et du travail à temps partiel. Tout en saluant la qualité et l'offre de formation dans certains secteurs, tel que cela est décrit dans le document d'orientation du Bureau, il importe de relever que dans la réalité les niveaux globaux de formation sont à la baisse. Même si les plages horaires d'ouverture des magasins se sont élargies dans les commerces de détail, les chiffres de vente ne se sont pas améliorés, car la concurrence entre les petits distributeurs, les grandes chaînes de distribution et les opérateurs du commerce en ligne est devenue impitoyable.
- 23.** Un participant travailleur des Etats-Unis, se référant aux effets que les investissements dans la formation ont sur la productivité des travailleurs, comme cela figure dans le document d'orientation du Bureau, explique que, lorsque les détaillants considèrent leur personnel comme l'une des clés de leur réussite sur le plan des ventes et des bénéfices plutôt que comme une source de dépense à réduire autant que possible, le cercle vertueux qui tend à s'instaurer porte ses fruits. Une enquête sur les détaillants réalisée par le Massachusetts Institute of Technology (MIT) révèle que de meilleurs salaires, davantage d'heures de travail et des contrats à long terme ont une incidence très positive sur les ventes et les bénéfices, tandis que des investissements médiocres dans la main-d'œuvre donnent de piètres résultats pour l'entreprise, augmente le taux de rotation des effectifs et le niveau de frustration des travailleurs comme des consommateurs. Il semblerait, compte tenu de l'insatisfaction des travailleurs du commerce de détail aux Etats-Unis, que la perspective de gagner ne serait-ce que 0,25 dollar supplémentaire de l'heure inciterait souvent les travailleurs à quitter leur employeur pour aller chez un détaillant concurrent. Dans d'autres cas, les travailleurs seraient prêts à accepter des postes chez d'autres détaillants qui proposent des taux horaires inférieurs mais davantage d'heures de travail. Les emplois dans le commerce de détail, considérés souvent comme des «boulots ingrats» vu qu'ils ne sont pas assortis de conditions de travail décentes, peuvent procurer des avantages immédiats aux employeurs désireux de faire les investissements appropriés pour améliorer les conditions de travail de leur personnel et leur donner les qualifications et la motivation nécessaires. En revanche, certaines entreprises ont intégré les «taux de rotation du personnel» attendus dans leurs modèles de gestion, ce qui conduit à des situations où des taux de rotation plus faibles donnent lieu à une moindre rentabilité car, avec le temps, les travailleurs finissent par gagner légèrement plus en raison des prestations dues à l'ancienneté. Il importe d'améliorer la négociation collective et le dialogue social concernant les entretiens de départ et les analyses communes pour découvrir pourquoi les travailleurs s'en vont et pour trouver des remèdes communs à l'insatisfaction des travailleurs et aux taux anormalement élevés de renouvellement du personnel.
- 24.** Une participante travailleuse de l'Australie conteste l'idée qui veut que les principes de travail décent soient subordonnés aux demandes des clients et elle dénigre l'exemple de bonnes pratiques avancé par un participant employeur selon lequel les jeunes travailleurs souhaiteraient échanger leurs congés légaux contre des cartes de réduction. Elle compare ceci à cet autre exemple où l'employeur a mené une enquête auprès de son personnel et a

découvert que ses travailleurs étaient apparemment désireux d'être payés en pizzas. C'est simpliste et offensant lorsqu'un employeur affirme que les jeunes ne s'intéressent qu'aux cartes de réduction et aux pizzas car cela revient à ne pas reconnaître les responsabilités que les jeunes d'aujourd'hui assument, en venant par exemple en aide à leurs parents âgés. Il est très dangereux d'avancer de telles hypothèses au sujet des jeunes, surtout dans un secteur qui compte énormément de jeunes travailleurs. Les efforts doivent tendre à appliquer les principes de travail décent aux formes atypiques d'emploi plutôt qu'à reconfigurer ou redéfinir ces relations. Les formes atypiques d'emploi doivent être assorties de droits du travail légitimes et garantis, de la sécurité sociale et de salaires en bonne et due forme, et il est de la responsabilité des employeurs de ne pas saper les principes de travail décent.

- 25.** Une participante employeuse de la Belgique, s'exprimant au nom de son organisation, EuroCommerce, qui représente les employeurs du secteur du commerce au niveau européen, indique que son organisation a réalisé une étude intitulée «More and Better Jobs for Young People in the Commerce Sector» (Des emplois plus nombreux et de meilleure qualité pour les jeunes dans le secteur du commerce) portant sur l'emploi des jeunes, le recrutement et la solidarité intergénérationnelle. Cette étude énumère les bonnes pratiques sur le maintien de l'emploi en vigueur dans différents pays européens. Un recueil de ces pratiques, qui doit être publié d'ici peu, a été solidement étayé aux niveaux national, local et de l'entreprise. Les données ainsi colligées viennent confirmer que la flexibilité de l'emploi dans le commerce de détail est nécessaire car c'est la pierre angulaire qui permet de faire coexister de manière satisfaisante les contrats de travail à temps plein et ceux à temps partiel et d'établir un juste équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Les modalités de travail flexibles permettent aux intéressés d'assumer certaines responsabilités, comme le soin à apporter aux personnes âgées et à la garde d'enfants.
- 26.** Une participante employeuse du Nigéria fait observer que, dans les pays en développement, les détaillants se trouvent en concurrence non seulement avec les opérateurs de vente en ligne mais aussi avec les vendeurs du marché informel. Les déficits de compétences posent problème aux détaillants qui contribuent à renforcer les capacités locales en investissant dans la formation. Les détaillants dans des pays comme le sien fournissent du travail décent en rémunérant leur personnel bien au-delà du salaire minimum.
- 27.** Une participante travailleuse de l'Afrique du Sud estime que les formes atypiques d'emploi remettent en cause la notion même de travail décent. Elle explique les récentes évolutions législatives qu'a connues l'Afrique du Sud où, à l'issue d'un dialogue approfondi entre le gouvernement et les entreprises, des réglementations ont été adoptées qui prévoient que les travailleurs occasionnels doivent obtenir des contrats à temps plein après une période d'emploi continu de trois mois. Les gouvernements doivent s'employer plus activement à renforcer le pouvoir d'action des travailleurs et veiller à ce qu'on leur donne les moyens nécessaires pour gagner suffisamment car, s'ils perçoivent des salaires très bas, ils ne peuvent participer pleinement à l'économie de leur pays.
- 28.** Un participant travailleur des Etats-Unis explique que la main-d'œuvre du secteur n'est pas seulement composée de jeunes travailleurs; cette perception erronée conduit à ignorer le fait que des diplômés universitaires et des familles entières dépendent d'emplois dans le secteur du commerce de détail qui constituent pour eux leur principale source de soutien financier. Les normes d'emploi et les conditions de travail dans le secteur doivent aussi tenir compte de ces travailleurs. Il ajoute que la liberté syndicale et la négociation collective sont les meilleurs instruments pour tenter d'apaiser les préoccupations du groupe gouvernemental relatives aux ressources et au contrôle de l'application.

Deuxième point proposé pour la discussion: comment les besoins des employeurs et des travailleurs dans les domaines de l'assouplissement des modalités d'aménagement du temps de travail, de la prévisibilité des horaires de travail et des revenus, et de l'emploi à plein temps dans le commerce de détail peuvent-ils être harmonisés en pratique avec les principes de l'OIT en matière de travail décent?

29. Une participante travailleuse de la Nouvelle-Zélande invite les participants au forum à réfléchir sur l'ampleur des conséquences que peut avoir l'absence de prévisibilité des horaires de travail et des revenus sur les travailleurs. Se reportant au paragraphe 58 du document d'orientation du Bureau, qui évoque tout particulièrement le cas des contrats «zéro heure», qui non seulement ne garantissent pas un nombre suffisant ou prévisible d'heures de travail ni un salaire minimum vital, mais interdisent encore aux travailleurs de travailler pour un concurrent en vue d'améliorer leurs revenus et comportent des dispositions restrictives en matière de commerce, elle explique que, depuis la publication de ce rapport, les gouvernements du Royaume-Uni et de la Nouvelle-Zélande ont annoncé leur intention d'adopter des lois pour interdire ces contrats, à la suite des pressions exercées par les clients, les travailleurs, les médias et le public en général. Malheureusement, ce type de contrat n'est nullement remplacé par des contrats qui garantissent un nombre minimum d'heures de travail. L'oratrice convie les participants à délivrer un message fort en vue de lutter contre les contrats «zéro heure» et les pratiques commerciales restrictives. Outre la question spécifique des contrats «zéro heure», les multinationales de la distribution ont de plus en plus recours à des pratiques d'emploi par lesquelles elles proposent généralement des contrats sans aucune prévisibilité des horaires de travail et des revenus. Elle donne l'exemple d'une chaîne de supermarché, dans son pays, où 80 pour cent des effectifs sont titulaires de contrats de 20 heures, voire moins, par semaine – seulement 8 à 12 heures pour la plupart. Ces pratiques qui consistent à allouer des heures de travail insuffisantes et non garanties, assorties de salaires extrêmement bas, ont des conséquences préjudiciables dans un secteur essentiellement composé de travailleuses. Souvent, la médiocrité des salaires pratiqués dans le secteur incite les travailleurs à solliciter des prestations et des aides financières du gouvernement, même si le manque de prévisibilité de leurs revenus fait que la plupart d'entre eux ne peuvent prétendre à ces allocations. L'absence de prévisibilité des horaires de travail et des revenus affecte non seulement les emplois de début de carrière mais aussi les emplois des travailleurs ayant charge de famille. L'intervenante met en avant le problème que suscite la disparité entre la rigidité des structures d'accueil pour enfants et les horaires aléatoires imposés aux travailleurs dans le commerce de détail, et elle demande aux gouvernements de veiller à ce que le nombre minimal d'heures de travail prévu par la loi ne se transforme pas en nombre «maximal» d'heures chez les employeurs du commerce de détail.
30. Attirant en outre l'attention sur le paragraphe 90 du document du Bureau, elle fait observer que les taux exorbitants de rendement du capital réclamés par l'industrie financière ne font qu'accentuer le déséquilibre croissant des rapports de force entre les employeurs et les travailleurs. Il importe d'analyser les véritables raisons qui poussent les employeurs à préférer les formes atypiques d'emploi, car les travailleurs sont loin d'être convaincus par l'argument qu'ils avancent, à savoir la demande des clients, du fait que ce sont les employeurs eux-mêmes qui orientent la demande de leurs clients. Les travailleurs sont plutôt d'avis que les employeurs privilégient les formes atypiques d'emploi afin de réduire au maximum les coûts de main-d'œuvre, obtenant par là même des taux exorbitants de rendement du capital. Rien ne prouve que ces modalités de travail flexibles et imprévisibles soient d'un quelconque bénéfice pour les travailleurs.

-
- 31.** Un participant employeur du Portugal déclare que les employeurs investissent dans les outils informatiques et qu'ils les développent afin de mieux prévoir la demande et améliorer leur planification des ressources en personnel. La flexibilité est nécessaire tant pour les travailleurs que pour les employeurs car, si elle ne fonctionne que dans un sens, les travailleurs seront mécontents, ce qui se concrétisera par un taux élevé de départs volontaires. Les employeurs investissent aussi davantage dans la formation des salariés qu'ils ne le faisaient par le passé et ils ont donc tout intérêt à prendre en compte les demandes des salariés afin de ne pas perdre un tel investissement.
- 32.** Un participant employeur de l'Allemagne souligne qu'il est important de satisfaire aux attentes de la clientèle, faisant observer que sa société, une entreprise commerciale diversifiée qui s'inspire de la philosophie qui veut que le client soit roi, procède à différentes démarches selon que ses clients sont grossistes ou détaillants. Il ne faut pas occulter le fait que les évolutions technologiques sont susceptibles de détruire certaines catégories d'emplois dans le secteur, même s'il va falloir continuer à apporter des services d'aide personnalisée aux clients. Dans ce contexte, ce qui importe avant tout, c'est que les gouvernements, les employeurs et les travailleurs aient recours au mécanisme du dialogue social pour examiner ensemble les meilleures stratégies à adopter pour assurer une formation continue aux travailleurs du secteur et leur conférer l'employabilité nécessaire pour s'adapter aux changements en cours, et ce dans le respect total des principes du travail décent. Il relève les différences notables dans le dialogue social du secteur selon les régions. En Europe, le dialogue porte principalement sur les formes contractuelles d'emploi et tend à trouver des solutions adaptées. Cette réunion fournit une excellente tribune pour débattre de la façon dont les travailleurs peuvent continuer à prendre plaisir à travailler, quelle que soit la forme d'emploi, y compris le travail à temps partiel. Il est heureux de pouvoir annoncer que l'emploi est stable dans sa société.
- 33.** Une participante employeuse du Nigéria souligne la nécessité d'éviter de plaquer des solutions toutes faites qui sont, dans certains cas, irréalistes. Les mécanismes de négociation collective en vigueur dans son propre pays peuvent apporter des solutions appropriées. Elle invite instamment les participants au forum à examiner et recueillir les meilleures pratiques qui existent dans les différents pays afin de les adapter aux besoins spécifiques de chacun.
- 34.** Un participant employeur des Etats-Unis reconnaît que la formation dans le secteur revêt une extrême importance, mais les employeurs craignent souvent que, une fois formés, les travailleurs partent chez un concurrent, ce qui empêche le premier employeur de tirer parti de l'investissement qu'il a fait dans la formation. Il illustre ce dilemme auquel sont confrontés les employeurs à ce sujet en évoquant une annonce publicitaire en vogue, dans laquelle un dirigeant exprime ses inquiétudes du fait que l'entreprise forme des salariés qui partent ensuite chez le concurrent, tandis qu'un autre dirigeant se dit inquiet car l'entreprise n'a pas formé ses salariés qui, eux, ont décidé de rester. L'intervenant attire l'attention sur les résultats concrets d'une enquête qui révèle que seuls 15 pour cent des travailleurs à temps partiel préféreraient travailler à plein temps et confirme que le changement est imminent. Les travailleurs, les employeurs et les gouvernements ne sont peut-être pas embarqués dans le même navire, mais ils affrontent tous la même tempête. Il cite un rapport de l'OCDE qui vient conforter l'idée que les employeurs composent autant que possible avec leurs salariés en raison de la «guerre des talents» qui se livre sur le marché. Les employeurs doivent recourir à des modalités de travail flexibles, compte tenu de la concurrence qui ne cesse de s'intensifier, mais celles-ci sont proposées sur la base du volontariat et nullement imposées aux travailleurs.
- 35.** La coordinatrice du groupe gouvernemental indique que la législation des Etats Membres est de plus en plus propice à l'instauration de modalités de travail flexibles. Certains gouvernements encouragent les partenaires sociaux à travailler de concert pour harmoniser cette flexibilité avec les principes du travail décent. Les employeurs ont pris d'eux-mêmes

des initiatives pour promouvoir, entre autres, les structures d'accueil pour enfants. Des campagnes de sensibilisation ont également été lancées pour lutter contre les pratiques qui sapent le travail décent, comme le fait, pour les employeurs, de ne pas consigner toutes les heures travaillées de manière à moins payer les employés. Le rôle joué par les partenaires sociaux et d'autres parties prenantes dans les campagnes d'information sur les droits des travailleurs s'est révélé très fructueux. L'intervenante constate également l'émergence d'associations de détaillants indépendants dans différents pays.

- 36.** Le représentant gouvernemental de l'Afrique du Sud souligne que son gouvernement a une préférence pour les conventions collectives signées entre les employeurs et les travailleurs car elles constituent le meilleur moyen de concilier les intérêts respectifs des parties concernées de chaque secteur, sauf si la négociation collective est défailante, auquel cas c'est le gouvernement qui édicte un règlement sectoriel. Cette procédure est désormais supervisée par une commission chargée d'organiser les réunions tripartites qui, dans certains cas, font intervenir des acteurs neutres, comme les universités. Il évoque aussi la nouvelle législation de son pays qui régit les prestations à allouer aux travailleurs à temps partiel. Les travailleurs qui effectuent moins de 27 heures par semaine peuvent désormais prétendre aux mêmes prestations que celles accordées aux titulaires de contrats à plein temps, avec toutefois une légère variation ne concernant que les congés annuels. S'agissant des dispositions relatives au salaire minimum, les entreprises ayant cinq salariés, voire moins, peuvent bénéficier de conditions plus flexibles. Si ces entreprises traversent des périodes difficiles, le gouvernement peut leur accorder une dérogation temporaire leur permettant de payer leurs salariés en dessous du salaire minimum, encore que cette disposition soit exceptionnelle et qu'elle soit assortie de critères extrêmement rigoureux. Une flexibilité fonctionnelle est aussi possible après entente entre les employeurs et les syndicats.
- 37.** Le coordinateur du groupe des travailleurs rend hommage à l'ensemble des participants qui ont su mener une discussion ouverte et animée, mais il reconnaît que certaines définitions et concepts évoqués sont aussi sujets à préoccupation. Il fait observer que, dans les années quatre-vingt-dix, des discours semblables sur l'imminence du changement et le besoin de flexibilité des employeurs ont émaillé le dialogue social en Argentine. En 2001, une grave crise économique a porté le taux de chômage à 25 pour cent, la moitié de la population active ayant été contrainte de travailler dans l'économie informelle. D'autres pays d'Amérique latine et d'Amérique centrale ont aussi été très affectés par la crise et on a vu le taux de syndicalisation de la région descendre à un niveau jamais atteint auparavant.
- 38.** Les participants au forum devraient imaginer quel serait leur état d'esprit s'ils se retrouvaient dans une situation d'incertitude totale quant à leur situation d'emploi pour les trente prochains jours, quant à leurs horaires ou leurs jours de travail pour la semaine à venir. Les statistiques sur l'emploi des jeunes laissent présager un sombre scénario. Outre les taux de chômage élevés, le travail à temps partiel est largement répandu. L'intervenante remet en cause les statistiques et les études qui indiquent que les jeunes travailleurs ont une préférence pour le travail à temps partiel. La réalité est plus nuancée et complexe et les situations varient d'un pays à l'autre. Les solutions qui marchent dans les pays ayant un taux de chômage de 7 pour cent ne vont pas marcher pour les pays affichant un taux supérieur à 25 pour cent.
- 39.** Les travailleurs sont pleinement conscients des effets de l'évolution technologique et de la demande fluctuante des consommateurs car ils sont directement touchés par ces changements et participent à leur mise en œuvre au sein même de leur entreprise. Les travailleurs estiment que ces changements et leurs conséquences incitent davantage encore à créer des cadres pour promouvoir la négociation collective, cadres devant être adaptés à la réalité de chaque pays. Les travailleurs réclament une meilleure reconnaissance des syndicats, ce qui leur permettrait de négocier en bonne et due forme avec leurs employeurs. L'intervenante rappelle que, lorsque l'Argentine a modifié sa législation sur les

contrats permanents pour lutter contre le chômage, ces mesures ont donné lieu à 11 catégories différentes de contrats de travail, ce qui a entraîné une augmentation du taux de chômage qui est passé de 6 à 23 pour cent au cours de cette période. Il importe de porter un nouveau regard sur la façon de promouvoir le dialogue social et la négociation collective dans la situation actuelle où les formes atypiques d'emploi qui étaient naguère l'«exception» sont devenues la règle. Il convient avant tout de mettre au point et de promouvoir une négociation collective efficace qui soit adaptée à cette situation. L'Agenda du travail décent de l'OIT ainsi que la connaissance que les partenaires sociaux ont des relations en vigueur dans leur pays devraient permettre d'utiliser le dialogue social pour transformer ces nouvelles modalités d'emploi en possibilités de travail décent.

40. Une participante travailleuse de l'Australie fait suite à la déclaration d'un intervenant qui réclame des éléments de preuves tangibles au sujet des statistiques prouvant que le commerce de détail est le pire secteur en termes de formation, car il ne propose que deux heures en moyenne de formation officielle. Le développement des compétences n'est, pour le reste, constitué que de formation sur le tas. Une enquête officielle sur le secteur menée par les pouvoirs publics a révélé, documents à l'appui, l'existence de paiements en nature ou de systèmes de compensation/substitution des congés payés obligatoires. Le taux de renouvellement exceptionnellement élevé du personnel témoigne d'un véritable manque de satisfaction et d'investissement personnel de la part des travailleurs du secteur.
41. Une participante travailleuse de la Nouvelle-Zélande souscrit à l'argument avancé dans le paragraphe 92 du document d'orientation du Bureau; les travailleurs, dans leur écrasante majorité, ne choisissent pas les modalités de travail flexibles mais sont plutôt contraints de les accepter afin de pouvoir nourrir leur famille. S'agissant du changement organisationnel et de la flexibilité, il importe de trouver un juste équilibre entre les intérêts des employeurs/détaillants et les attentes des travailleurs qui souhaitent un travail décent. Selon elle, une législation, des réglementations et des normes rigoureuses constituent une première étape essentielle pour créer des règles du jeu équitables, cependant que des syndicats puissants et une négociation collective efficace représentent de précieux outils complémentaires. Elle estime qu'une discussion sur le pouvoir et le contrôle dans l'entreprise serait extrêmement intéressante pour les participants au forum et elle réitère l'assertion avancée antérieurement par son groupe selon laquelle élargir la discussion aux chaînes d'approvisionnement mondiales est aussi opportun que de l'élargir aux attentes des consommateurs en tant qu'élément moteur du recours aux formes atypiques d'emploi.
42. Le coordinateur du groupe des employeurs souligne la nécessité d'examiner avec attention la question épineuse de la prévisibilité qui, avec la question du comportement des consommateurs, est d'une importance capitale pour les détaillants qui mènent des recherches constantes et élaborent des modèles de prévisibilité pour analyser l'évolution des préférences des consommateurs et leurs éventuels effets sur leurs propres activités. Du fait qu'il est en liaison étroite avec le consommateur final, le secteur du commerce de détail est davantage exposé à la forte volatilité du comportement des consommateurs que d'autres industries qui se contentent de servir les clients de l'industrie. Si on ajoute à cela la concurrence acharnée à laquelle se livrent les diverses formes de commerce de détail, la situation est encore moins prévisible et les obstacles à surmonter considérables. Cette volatilité qui échappe au contrôle des gestionnaires a nécessairement des effets sur la relation de travail, la durée du travail et les structures de rémunération car de fausses estimations peuvent aisément conduire à des erreurs dans la gestion des effectifs, erreurs qui pourraient être évitées. Les employeurs sont néanmoins extrêmement mobilisés pour promouvoir le travail décent et ils ont à cœur d'assumer leurs responsabilités vis-à-vis de leurs employés.

-
43. La coordinatrice du groupe gouvernemental remercie les partenaires sociaux pour leurs précieuses contributions et se demande quelle est, pour eux, la mesure la plus appropriée pour parvenir à une solution satisfaisante pour tous en matière de modalités de travail flexibles.
 44. Une participante travailleuse de l'Australie insiste sur le fait que les formes atypiques d'emploi ne vont pas dans le sens des objectifs de l'Agenda du travail décent. Il est du devoir des travailleurs de dénoncer les déficits qu'accuse actuellement le secteur en matière de droits fondamentaux au travail.

**Troisième point proposé pour la discussion:
quelles devraient être les recommandations
relatives à l'action future de l'Organisation
internationale du Travail et de ses Membres
pour ce qui concerne la relation de travail
dans le commerce de détail?**

45. Le coordinateur du groupe des employeurs, estimant que ce serait une négligence de formuler des demandes non ciblées au Bureau, présente trois recommandations concrètes ayant fait l'objet d'un examen minutieux au sein de son groupe en vue d'une action future. Premièrement, les trois parties devraient prendre la ferme résolution d'encourager le dialogue social dans leurs pays respectifs. A cette fin, une étude approfondie sur la diversité du secteur et les formes de relations de travail qui y sont les plus répandues permettra de faire la lumière sur les particularités aux niveaux national et sectoriel. Le suivi régulier des tendances et des évolutions servira ensuite de fondement à l'exercice du dialogue social. Deuxièmement, le Bureau devrait être prié d'effectuer des recherches et des analyses sur les tendances et les évolutions futures. Les travaux universitaires pourraient, par exemple, fournir des informations clés permettant de mieux comprendre les éventuelles répercussions des tendances dans le secteur du commerce de détail en Asie du Sud-Est et en Afrique; en outre, la collecte de données sur les pays serait des plus utiles. Expliquer les aspects des relations de travail ayant des répercussions différentes selon qu'il s'agit de grandes entreprises ou de petits et moyens détaillants serait particulièrement intéressant, tout comme la quête de solutions de compromis entre les principes du travail décent et les formes atypiques d'emploi. L'intervenant déplore que les données, les recherches et les analyses nationales soient tournées vers le passé, alors que ce dont on a réellement le plus besoin est d'anticiper les tendances futures et leurs répercussions probables sur le secteur, y compris les besoins en matière d'emploi. Il faudra au moins deux à trois ans pour compiler et analyser les données et, d'ici là, les circonstances et les problèmes du secteur auront évolué. Enfin, il convient de fournir aux Etats Membres, en particulier aux pays en développement, des définitions claires concernant le secteur du commerce de détail et les formes atypiques d'emploi, étant donné que des définitions statistiques précises favorisent une meilleure compréhension du secteur.
46. Le coordinateur du groupe des travailleurs estime que le débat a fait apparaître davantage de domaines de consensus que de divergences entre les trois groupes. Premièrement, la nécessité d'élargir et d'améliorer la collecte de données est clairement revenue à plusieurs reprises dans le débat. L'évolution rapide de la situation et le recours très fréquent aux formes atypiques d'emploi modèlent le secteur de bien des façons, mais l'adaptation aux nouvelles réalités en matière d'emploi ne saurait être une excuse pour passer outre le respect des principes du travail décent. L'OIT devrait jouer un rôle important en encourageant la reconnaissance des syndicats et leur pleine participation aux prises de décisions ayant une incidence fondamentale sur la main-d'œuvre du secteur. Deuxièmement, l'intervenant souscrit aux vues du coordinateur du groupe des employeurs

concernant l'intérêt de mener une étude sur les effets distincts des formes atypiques d'emploi sur les petites et moyennes entreprises, étant entendu qu'il conviendrait dans le même temps d'examiner l'influence et les répercussions des grandes multinationales sur le secteur. Les décisions des multinationales en matière de chaîne d'approvisionnement définissent les orientations et pourraient avoir une incidence négative sur l'ensemble du secteur et sur ses travailleurs, en déterminant les tendances et les évolutions des autres commerces de détail. Troisièmement, les travailleurs approuvent les recommandations visant à encourager l'OIT à entreprendre des recherches sur la meilleure façon de préserver le travail décent dans un contexte d'augmentation des formes atypiques d'emploi. Ces recherches devraient comprendre des études menées au niveau des pays sur les structures juridiques mises en place pour protéger les droits des travailleurs. Quatrièmement, il convient que les Etats Membres adoptent des cadres réglementaires bien définis qui protègent contre les conditions de travail précaires, au lieu de les favoriser, ce qui garantirait une interconnexion positive entre la législation du travail et la négociation collective. Les bonnes pratiques permettent d'évaluer l'efficacité du dialogue social, tout en tenant compte des particularités du secteur.

- 47.** Un participant travailleur du Japon estime qu'il sera difficile de concilier travail décent et modalités de travail flexibles sans améliorer la législation du travail. Les principes du travail décent, en particulier la nécessité de garantir une formation qualifiante et les prestations auxquelles ont droit les travailleurs, devraient être protégés par la loi et exiger des entreprises qu'elles jouent un rôle plus actif pour garantir un équilibre satisfaisant entre travail décent et modalités de travail flexibles. L'intervenant reconnaît la nécessité de veiller à ce que les détaillants soient à même de répondre à la demande de la clientèle et d'accroître leur productivité, de façon à être rentables et à rester viables. Or les gains de productivité et la rentabilité devraient aussi être dûment reflétés dans les conditions de travail décentes, y compris en veillant à ce que les travailleurs puissent compter sur des revenus et des horaires de travail prévisibles. L'orateur s'interroge sur l'utilité de mettre en œuvre les principes de la responsabilité sociale des entreprises dans des établissements où la responsabilité en matière d'organisation fait défaut et, à cet égard, il fait observer que la norme ISO 26000, par exemple, fournit des orientations sur la façon de traiter la responsabilité des entreprises en matière d'organisation. Il décrit l'expérience du Japon, doté de structures de dialogue social à trois niveaux, à savoir les fédérations nationales, les syndicats d'industrie et les syndicats d'entreprise, expliquant que ce cadre favorise un dialogue social constructif entre les travailleurs et leurs employeurs. La question des chaînes d'approvisionnement mondiales devrait s'inscrire dans les débats menés au sein du forum, bien que des discussions plus approfondies sur la question soient programmées pour la Conférence internationale du Travail en 2016.
- 48.** Une participante travailleuse du Népal demande au Bureau d'entreprendre d'autres études sur les formes atypiques d'emploi qui ne sont pas les mêmes dans les économies émergentes et dans les économies développées. Un autre thème à examiner pourrait être l'incidence des formes atypiques d'emploi et des modalités de travail occasionnelles sur la sécurité de revenu. L'analyse devrait également cibler la meilleure façon de mettre en œuvre les normes du travail dans ces formes d'emploi, ainsi que les méthodes propres à améliorer les capacités des services d'inspection du travail dans le secteur. L'intervenante souligne que conditions de travail conformes aux salaires minima ne signifient pas nécessairement conditions de travail décentes. Davantage de recherches devraient viser à expliquer comment les employeurs parviennent à se soustraire au respect des principes de l'Agenda du travail décent.
- 49.** Une participante travailleuse de l'Espagne souligne l'importance d'une négociation collective efficace et d'un dialogue social tripartite. La législation nationale ainsi que les conventions et normes de l'OIT sont des outils importants qui favorisent le dialogue social. L'oratrice se félicite de ce que, plus récemment, des accords-cadres mondiaux aient ouvert la voie à un dialogue social plus évolué. Les conclusions de la Réunion d'experts sur les

formes atypiques d'emploi, organisée par l'OIT en février dernier, comportent des recommandations qui présentent un intérêt tout particulier pour les débats au sein du présent forum et pour la recherche d'un consensus. L'intervenante demande au Bureau de réunir et de fournir des informations sur les bonnes pratiques susceptibles de faire progresser le lien entre travail décent et modalités de travail flexibles.

- 50.** Un participant travailleur des Etats-Unis fait à nouveau le point sur l'utilité des accords-cadres mondiaux et insiste sur la nécessité de continuer à les encourager. Il explique que ces accords énoncent des règles en consacrant des valeurs et des objectifs qui se traduisent par des relations de travail harmonieuses, quels que soient la juridiction et le type de législation applicables. Les accords tripartites négociés à l'échelon mondial pourraient ensuite modeler la négociation collective aux niveaux national et local. L'orateur recommande à l'OIT de mener des recherches sur les meilleures pratiques pour la mise en œuvre de tels accords-cadres mondiaux.
- 51.** Un autre participant travailleur des Etats-Unis juge nécessaire qu'il y ait des normes pertinentes propres à favoriser la conclusion d'autres accords-cadres mondiaux, en conformité avec les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, adoptés par les Nations Unies. Les accords-cadres mondiaux sont des outils importants pour la promotion du dialogue social à l'échelon local et la garantie de la paix sociale. Les Etats Membres et l'OIT devraient promouvoir le recours à des accords-cadres mondiaux.
- 52.** Une participante travailleuse de la Nouvelle-Zélande convient que bon nombre des conclusions adoptées par la récente Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi s'appliquent aux débats du présent forum; elles contiennent une recommandation spécifique enjoignant l'OIT à réaffirmer son engagement en faveur de la mise en œuvre de conditions de travail décentes. Elle précise qu'il convient de promouvoir les normes énoncées dans les différentes conventions de l'OIT applicables aux relations de travail et aux agences d'emploi privées. Le nombre élevé de femmes occupant des formes atypiques d'emploi mérite également d'être spécifiquement mentionné eu égard aux problèmes d'accès à l'emploi. Le paragraphe 8 c) de ces conclusions présente un intérêt tout particulier pour le secteur du commerce de détail. Il conviendrait d'examiner la possibilité qu'une réunion d'experts procède à une analyse des lacunes existantes entre les contrats et l'Agenda du travail décent. Pour ce qui est des travailleurs, les modalités de travail flexibles se traduisent par des formes d'emploi pernicieuses qui portent atteinte aux normes.
- 53.** Une participante travailleuse de l'Italie préconise des interventions en matière de formation continue et de certification des compétences professionnelles. L'importance de la négociation collective et des certificats de formation en cours d'emploi devrait être mentionnée dans les recommandations énoncées par le forum.
- 54.** Un participant travailleur du Japon souligne la nécessité, pour les entreprises, de faire rimer objectif de croissance avec humanité et responsabilité sociale, grâce à un dialogue avec les syndicats et les organisations représentatives de travailleurs. Les travailleurs ont tout autant intérêt que les employeurs à garantir la prospérité de leur entreprise, notamment en offrant des services de qualité à leurs clients, sans jamais que ce soit au détriment du travail décent ni de la qualité des conditions de travail; les activités commerciales doivent se fonder sur le respect de l'équilibre entre travail décent et vie privée, sans porter préjudice aux droits des travailleurs et à leurs modalités d'emploi. L'humanisation de la vie privée et de la vie professionnelle exige une relation plus équitable entre employeurs et travailleurs, l'objectif de compétitivité ne devant pas être un obstacle au respect des droits des travailleurs. L'activité commerciale et la concurrence entre entreprises ne devraient pas saper les droits des travailleurs. Les entreprises ont besoin de développer leurs activités pour générer des gains supplémentaires mais, ce faisant, elles doivent garantir une

répartition équitable des profits, le maintien des valeurs sociales, la préservation de l'environnement mondial et le renforcement de la culture.

- 55.** La coordinatrice du groupe gouvernemental présente une synthèse des principaux points définis par son groupe comme recommandations à adopter en vue d'une action future. Premièrement, il est nécessaire d'intensifier les efforts en matière de collecte de données sur les tendances et les évolutions novatrices dans le secteur. Deuxièmement, l'oratrice recommande qu'une étude complète soit menée de toute urgence sur les changements liés à l'expansion rapide du commerce électronique et ses répercussions. Troisièmement, l'OIT devrait contribuer à élaborer de meilleures définitions concernant les formes atypiques d'emploi et fournir des éclaircissements au sujet de leurs ramifications. Quatrièmement, les travaux devraient porter sur l'analyse de la proportion de femmes, d'immigrants et de travailleurs indépendants dans la main-d'œuvre du secteur, ainsi que sur des problèmes spécifiques auxquels ils se heurtent. Une différenciation devrait également être établie aux niveaux national et international. L'analyse devrait recueillir des données sur le phénomène de la diminution du nombre de petits et moyens détaillants et l'augmentation corrélative des parts de marché des grandes entreprises. Enfin, l'intervenante propose que le Bureau continue d'encourager la ratification des conventions n^{os} 87 et 98 dans le cadre de ses efforts de promotion du dialogue social, dans le secteur et au-delà.
- 56.** Le représentant du gouvernement de la République de Corée explique que les travailleurs du secteur du commerce de détail représentent environ 15 pour cent de la main-d'œuvre de son pays. La République de Corée a récemment connu une croissance rapide du nombre de travailleurs irréguliers, qui représentent désormais un tiers de la population active dans le pays. Le gouvernement consacre ses efforts à la cartographie des mesures globales des formes atypiques d'emploi, en vue de traiter les questions qui touchent à la non-discrimination ainsi que le renforcement des réseaux de sécurité pour les groupes vulnérables. Ces mesures globales comprennent trois politiques majeures: le renforcement des efforts en matière d'inspection et d'orientation sur les lieux de travail totalisant un nombre élevé de travailleurs; l'obligation, pour les entreprises d'au moins 300 salariés, de rendre public le type de relation de travail, y compris le nombre de sous-traitants; et, enfin, l'octroi de subventions salariales et d'assurances aux travailleurs à temps partiel en vue de promouvoir l'égalité de traitement.
- 57.** Le représentant du gouvernement du Japon fait observer que le forum a favorisé et encouragé un échange fructueux de vues et de pratiques nationales. Il en appelle au savoir-faire de l'OIT pour remédier à l'absence de définitions universellement acceptées concernant les formes atypiques d'emploi. Un échantillon de bonnes pratiques susceptibles d'être diffusées dans différents pays serait également très utile. L'intervenant insiste vivement sur la nécessité de promouvoir un recours accru au dialogue social et aux principes de la coopération tripartite dans le secteur.
- 58.** Le représentant du gouvernement de l'Afrique du Sud rappelle l'engagement de son gouvernement en faveur de la promotion de la négociation collective qui, associée à la ratification des conventions pertinentes de l'OIT, devrait fournir aux Etats Membres des outils efficaces pour traiter les problèmes du travail décent dans le secteur.
- 59.** Le coordinateur du groupe des employeurs approuve la série de recommandations concrètes proposées par le groupe gouvernemental. Il attire toutefois l'attention sur la nécessité de faire en sorte que les recommandations soient à la fois complètes et efficaces, compte tenu des ressources limitées du Bureau.
- 60.** Le coordinateur du groupe des travailleurs approuve la nécessité de situer avec précision les priorités parmi le large éventail de questions complexes qui ont été au cœur des débats. Les travailleurs seront à même de classer par ordre de priorité les mesures à prendre.

Néanmoins, l'ensemble des recommandations, sujets de préoccupation et besoins a été présenté aux fins de recenser les recommandations en suspens.

Discussion des points de consensus proposés

61. Lors de la séance plénière de clôture, les participants au forum ont examiné le document GDFERRC/2015/5 qui contient les points de consensus suggérés par le Bureau sur la base des discussions tenues en plénière et ont examiné les amendements point par point. Le coordinateur du groupe des travailleurs a fait savoir qu'il ne pourrait pas participer à la réunion et a délégué sa fonction au participant travailleur des Etats-Unis.
62. La porte-parole du groupe de travailleurs propose de supprimer le mot «essentiel» à la deuxième phrase. Elle suggère d'ajouter, à la dernière phrase, les termes «travaillant dans des conditions de travail décentes» après «motivée» et de supprimer le reste de la phrase.
63. Le coordinateur du groupe des employeurs approuve ces propositions sur le principe mais fait observer que la deuxième phrase va alors manquer de cohérence et propose d'ajouter le mot «tout» devant les mots «aussi nécessaires» (et le mot «is» en anglais devant l'expression «a skilled, motivated»). Les travailleurs acceptent, et le paragraphe est adopté tel qu'amendé.
64. Une participante travailleuse de la Nouvelle-Zélande, intervenant en qualité de porte-parole de son groupe pour les autres participants travailleurs, propose de supprimer les mots «dans de nombreux pays» à la dernière phrase du second paragraphe proposé et d'ajouter les mots «en général» avant «inférieurs à la moyenne».
65. Le coordinateur du groupe des employeurs approuve le paragraphe tel qu'il a été proposé initialement et accepte le second amendement, mais se dit en désaccord avec la suppression des termes «dans de nombreux pays».
66. La coordinatrice du groupe gouvernemental propose de remplacer «formes très diversifiées de pratiques atypiques d'emploi» par «formes atypiques d'emploi très diversifiées» au second paragraphe proposé et de remplacer les termes «sont aujourd'hui régularisées» par «sont en train de devenir pratique courante».
67. La porte-parole du groupe des travailleurs fait observer qu'il est mentionné, aux paragraphes 32 et 33 du document d'orientation, que les salaires pratiqués dans le commerce de détail sont bien inférieurs à ceux pratiqués dans les autres secteurs.
68. Le coordinateur du groupe des employeurs accepte la proposition du groupe gouvernemental mais affirme que les paragraphes mentionnés par la porte-parole du groupe des travailleurs contiennent des données incomplètes. Sur suggestion de la porte-parole du groupe des travailleurs, la discussion concernant la dernière phrase de ce paragraphe est repoussée à la fin de la séance et les amendements proposés pour la première phrase du second paragraphe sont acceptés par toutes les parties.
69. Le coordinateur du groupe des employeurs propose de regrouper l'ensemble des amendements proposés pour le troisième paragraphe, aux fins de la discussion.
70. Le porte-parole du groupe des travailleurs accepte et remercie les employeurs pour cette proposition. Elle suggère de supprimer les mots «un taux d'emploi et de... suffisant» et de les remplacer par «une durée de travail protégée et prévisible et la». Elle suggère également de remplacer «relations d'emploi» par «formes atypiques d'emploi» et la

formulation «de même que la motivation et l'engagement du personnel» par «de même que la possibilité de concilier vie privée et vie professionnelle».

71. Le coordinateur du groupe des employeurs accepte le premier amendement proposé et la suppression des termes «un taux d'emploi et de... suffisant» mais il tient à conserver les termes «de même que la motivation et l'engagement du personnel».
72. La coordinatrice du groupe gouvernemental propose de supprimer la dernière phrase.
73. Le coordinateur du groupe des employeurs accepte l'ajout du mot anglais «for» à la première phrase, la phrase se lisant ainsi en français: «est tout aussi nécessaire pour assurer un salaire décent aux travailleurs», mais refuse la proposition des travailleurs d'ajouter «de même que la possibilité de concilier vie privée et vie professionnelle». Il approuve également la proposition des gouvernements de supprimer la dernière phrase.
74. La porte-parole du groupe des travailleurs propose de terminer le paragraphe par les termes «nécessaire aux travailleurs» et de supprimer la dernière phrase.
75. Le coordinateur du groupe des employeurs accepte la proposition des travailleurs, et les participants adoptent le troisième paragraphe tel qu'amendé, qui s'énonce ainsi: «Si les formes atypiques d'emploi peuvent favoriser la flexibilité dans le fonctionnement des entreprises et les aider à augmenter leur compétitivité, le travail décent, notamment une durée de travail protégée et prévisible et la sécurité des revenus, est tout aussi nécessaire aux travailleurs.»
76. La porte-parole du groupe des travailleurs propose d'ajouter les mots «des modalités d'emploi et» à la première phrase du quatrième paragraphe proposé, qui se lirait ainsi: «La diversification des modalités d'emploi et des pratiques de l'emploi a eu un effet considérable sur les perspectives de carrière.» Elle propose également de reformuler la troisième phrase comme suit: «Bien que les détaillants aient pu bénéficier d'une plus grande flexibilité, les travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi, plus souvent que les autres travailleurs, manquent de protection tant dans la loi que dans la pratique.» Elle propose enfin de supprimer la dernière partie de la phrase qui commence par «pour maintenir leurs effectifs...»
77. Le coordinateur du groupe des employeurs accepte le premier amendement proposé et suggère d'introduire le mot «flexibles» à la deuxième phrase pour que la phrase se lise ainsi: «les postes saisonniers et temporaires flexibles». Son groupe ne souscrit pas au texte proposé par les travailleurs pour la troisième phrase parce qu'il modifierait le juste équilibre entre les intérêts des deux parties qu'exprime le paragraphe.
78. La porte-parole du groupe des travailleurs se dit déconcertée par l'objection des employeurs car, dans les discussions, les participants ont concentré leur attention sur ce manque de protection, tandis que la troisième phrase proposée met l'accent sur les clients. Elle reformule aussi la première phrase et propose d'utiliser l'expression «Les travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi» à la place de «La diversification des pratiques de l'emploi».
79. Le coordinateur du groupe des employeurs propose que, puisque les travailleurs s'orientent vers la formulation proposée dans les conclusions de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi qui s'est tenue en février 2015, le texte du paragraphe reprenne les mêmes termes, à savoir «Les formes atypiques d'emploi ont favorisé la croissance et la capacité d'adaptation des entreprises et elles ont aussi augmenté la participation des travailleurs sur le marché du travail. Ces dernières décennies, le recours à ces formes d'emploi s'est accru, en raison de la mondialisation et d'autres facteurs. Les travailleurs

engagés dans des formes atypiques d'emploi, plus souvent que les autres travailleurs, manquent de protection tant dans la loi que dans la pratique.»

- 80.** La porte-parole du groupe des travailleurs accepte la proposition des employeurs, mais le représentant du gouvernement de la Lettonie, s'exprimant au nom du groupe gouvernemental, s'interroge sur le bien-fondé de copier le texte des conclusions d'une autre réunion.
- 81.** Le coordinateur du groupe des employeurs propose de supprimer le paragraphe proposé, ce qu'approuve la porte-parole du groupe des travailleurs. Le quatrième paragraphe proposé est supprimé, et les paragraphes qui suivent dans les points de consensus sont renumérotés en conséquence.
- 82.** Le coordinateur du groupe des employeurs propose d'ajouter, à la première phrase du cinquième paragraphe proposé, les termes «tels que définis dans la Déclaration de l'OIT de 1998» après «les droits fondamentaux au travail». Son groupe préfère conserver le titre de la section, tel que proposé par le Bureau.
- 83.** La porte-parole du groupe des travailleurs accepte le changement proposé par les employeurs, à condition que le titre de la section soit modifié comme suit: «Impact des formes atypiques d'emploi sur le travail décent».
- 84.** Le représentant gouvernemental de la Lettonie, s'exprimant au nom du groupe gouvernemental, propose d'ajouter les termes «la durée de travail et» avant «des revenus» à la dernière phrase. Le groupe des employeurs et celui des travailleurs acceptent tous deux la proposition de changement, et les participants adoptent le cinquième paragraphe proposé, tel qu'amendé.
- 85.** La porte-parole du groupe des travailleurs propose de remplacer les termes «relations de travail très diversifiées», à la seconde phrase du sixième paragraphe proposé par «relations atypiques d'emploi».
- 86.** Le coordinateur du groupe des employeurs propose, quant à lui, de supprimer la première partie de la deuxième phrase, («Les travailleurs employés dans ce secteur, qui connaissent des relations de travail très diversifiées, risquent de subir des déficits de travail décent et rencontrer des difficultés pour traiter collectivement ces déficits, dans un domaine, voire plusieurs»), indiquant que la première phrase introduit suffisamment les différentes dimensions.
- 87.** La porte-parole du groupe des travailleurs déclare qu'elle préfère conserver la totalité de la deuxième phrase pour faciliter la compréhension des lecteurs qui ne connaissent pas les conclusions de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi.
- 88.** Le coordinateur du groupe des employeurs se range à cet avis, et les participants au forum adoptent le sixième paragraphe proposé, tel qu'amendé.
- 89.** Les participants au forum adoptent le septième paragraphe proposé, sans amendement.
- 90.** La porte-parole du groupe des travailleurs propose de supprimer les termes «parfois divergents» au paragraphe 8. Les termes «indispensable aux entreprises» pourraient eux aussi être supprimés et remplacés par «décents», de sorte que la phrase se lirait comme suit: «Il s'agit d'un élément indispensable pour concilier les intérêts des partenaires sociaux, notamment pour trouver un équilibre entre le besoin de flexibilité, l'emploi décent et la sécurité de l'emploi et des revenus dont les travailleurs ont besoin.»

-
91. Le coordinateur du groupe des employeurs propose une autre démarche consistant à modifier légèrement la deuxième phrase qui s'énoncerait ainsi: «Il s'agit d'un élément indispensable pour concilier les intérêts des partenaires sociaux, notamment le besoin de flexibilité ainsi que le besoin de travail, de sécurité de revenu et de prévisibilité.» Il explique que la prévisibilité des horaires de travail est une préoccupation commune à toutes les parties.
 92. La porte-parole du groupe des travailleurs accepte la proposition des employeurs à condition toutefois d'introduire les termes «le travail décent et» avant «la sécurité de l'emploi».
 93. Le coordinateur du groupe des employeurs accepte la proposition mais suggère également de supprimer, dans la version anglaise, le mot «with» qui précède l'ajout proposé par les travailleurs.
 94. La coordinatrice du groupe gouvernemental propose de supprimer, dans la version anglaise, le mot «and» après «employment».
 95. Le secrétaire du groupe des employeurs fait observer que les termes «sécurité de l'emploi» sont redondants parce que cette notion relève du travail décent, comme cela ressort très clairement des conclusions formulées par la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi.
 96. La porte-parole du groupe des travailleurs insiste, et le coordinateur du groupe des employeurs accepte que les termes soient maintenus.
 97. Le secrétaire du groupe des employeurs propose de remplacer les termes «doit être accru» par «est nécessaire» après «le dialogue social», modification que la porte-parole du groupe des travailleurs accepte. Les participants au forum adoptent le huitième paragraphe proposé, tel qu'amendé.
 98. La porte-parole du groupe des travailleurs suggère de supprimer la deuxième phrase du neuvième paragraphe proposé, suppression acceptée par le coordinateur du groupe des employeurs et la coordinatrice du groupe gouvernemental. Les participants au forum adoptent le neuvième paragraphe proposé, tel qu'amendé.
 99. Le groupe des employeurs comme le groupe des travailleurs acceptent le dixième paragraphe proposé, sans amendement.
 100. La coordinatrice du groupe gouvernemental propose d'ajouter la phrase suivante à la fin du paragraphe: «De plus, ils doivent fixer des conditions de travail appropriées pour inciter les travailleurs du commerce de détail à abandonner progressivement le secteur informel pour se tourner vers le secteur formel.»
 101. Le coordinateur du groupe des employeurs propose de remplacer les termes «fixer des conditions de travail appropriées» par «promouvoir des conditions qui», pour ne pas imposer aux gouvernements des obligations qui sont du ressort des employeurs.
 102. La coordinatrice du groupe gouvernemental accepte cette suggestion, mais la porte-parole du groupe des travailleurs se demande s'il est opportun d'évoquer l'économie informelle vu que les participants n'en ont pas parlé pendant les discussions en plénière.
 103. Le représentant du gouvernement de la Côte d'Ivoire explique qu'il est important de tenir compte de l'économie informelle car elle compte pour une grande part dans les économies des pays en développement et que l'un des objectifs fixés pour promouvoir le travail

décent est d'aider les travailleurs à quitter l'économie informelle pour trouver un emploi dans l'économie formelle.

- 104.** La porte-parole du groupe des travailleurs se demande s'il s'agit d'un problème propre au secteur du commerce de détail ou s'il est d'ordre plus général.
- 105.** La secrétaire générale du forum indique que le rapport V(1) de la 103^e Conférence internationale du Travail⁴ donne la formule appropriée: pour faciliter la transition de l'économie informelle à l'économie formelle.
- 106.** Le groupe des travailleurs accepte la phrase avec cette formulation.
- 107.** La porte-parole du groupe des travailleurs propose une nouvelle phrase pour le dixième paragraphe proposé, ainsi rédigée: «Les accords-cadres mondiaux constituent des instruments utiles pour promouvoir le travail décent, le dialogue social et faire appliquer les normes internationales du travail.»
- 108.** Le coordinateur du groupe des employeurs n'accepte pas cette proposition, car cela relève certes de la compétence des entreprises et des syndicats, sur une base volontaire, et que la proposition n'est pas compatible avec l'objet de la réunion.
- 109.** Le représentant du gouvernement de la Lettonie demande si la question des accords-cadres mondiaux a été abordée au cours de la réunion.
- 110.** La porte-parole du groupe des travailleurs affirme qu'elle l'a été et que la nouvelle phrase proposée n'impose aucune obligation aux employeurs.
- 111.** Le coordinateur du groupe des employeurs réaffirme que son groupe refuse la proposition des travailleurs. Le groupe des travailleurs retire donc sa proposition.
- 112.** Les participants au forum adoptent le dixième paragraphe proposé, tel qu'amendé.
- 113.** Le coordinateur du groupe des employeurs propose de supprimer le mot «efficace» à l'alinéa *a*) du paragraphe 11 proposé, arguant qu'il n'est pas nécessaire d'apporter un adjectif qualificatif aux termes «dialogue social». Il accepte l'alinéa *b*) du paragraphe 11.
- 114.** La porte-parole du groupe des travailleurs accepte de supprimer le mot «efficace» à l'alinéa *a*) du paragraphe 11 proposé. Elle suggère de reformuler l'alinéa *b*) du paragraphe 11 comme suit: «rechercher conjointement des solutions qui permettent d'aligner le travail flexible aux principes et aux pratiques de travail décent».
- 115.** La coordinatrice du groupe gouvernemental indique que les gouvernements souhaiteraient ajouter, à l'alinéa *a*) du paragraphe 11 proposé, les termes «en tenant compte des besoins des groupes les plus vulnérables, comme les travailleurs migrants, les femmes, les jeunes et les travailleurs indépendants», et elle accepte l'amendement proposé par le groupe des employeurs.
- 116.** Le coordinateur du groupe des employeurs déclare que, lors de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi, les employeurs ont dit craindre que les travailleurs indépendants soient classés dans la catégorie des personnes vulnérables, et il propose que le texte ne définisse pas les groupes vulnérables.

⁴ Rapport ILC.103/V/1.

-
117. Le porte-parole du groupe des travailleurs souscrit à la proposition des employeurs.
 118. La coordinatrice du groupe gouvernemental fait observer que les travailleurs indépendants peuvent être très vulnérables s'ils ne sont pas protégés par la sécurité sociale et qu'ils ont souvent des conditions de travail précaires et non réglementaires.
 119. Le représentant du gouvernement de la République de Corée approuve le fait de définir les travailleurs vulnérables en indiquant les migrants, les femmes et les jeunes.
 120. Le représentant du gouvernement du Burkina Faso rappelle que les pays en développement ne sont pas nécessairement préoccupés par les relations employeurs-travailleurs, mais bien davantage par les intermédiaires qui traitent avec les grossistes. Les entreprises familiales qui exercent leurs activités dans l'économie informelle se retrouvent souvent dans des positions vulnérables. Il estime qu'il est important de considérer de tels travailleurs comme vulnérables, car ils ne peuvent compter sur un emploi pérenne.
 121. Le coordinateur du groupe des employeurs fait observer que les commentaires des gouvernements traduisent différents degrés de vulnérabilité et que chaque région et chaque pays a sa propre définition des catégories à inclure parmi les travailleurs vulnérables. Dans son propre pays, cette catégorie va inclure les travailleurs souffrant de handicaps. Pour illustrer ce point de vue, il mentionne le cas de la population aborigène d'Australie, et explique que, si l'on commence à apporter des précisions, on risque d'exclure d'autres éléments, ce qui peut poser des problèmes. Il propose de limiter la description au mot «vulnérable».
 122. La coordinatrice du groupe gouvernemental suggère de modifier ainsi la formulation: «les groupes les plus vulnérables en fonction des contextes nationaux».
 123. Le groupe des travailleurs et le groupe des employeurs acceptent cet amendement, et les participants au forum adoptent l'alinéa *a*) du paragraphe 11 proposé, tel qu'amendé.
 124. Le coordinateur du groupe des employeurs craint que l'amendement proposé par le groupe des travailleurs au sous-paragraphe 11 *b*) soit trop négatif. Il propose que le libellé soit modifié pour lire: «de garantir les avantages en termes de travail qui pourraient en découler».
 125. Le porte-parole du groupe des travailleurs propose un autre libellé: «tout désavantage éventuel en termes de travail».
 126. Le coordinateur du groupe des employeurs propose le libellé suivant: «rechercher conjointement des solutions qui permettent de trouver un équilibre entre les besoins en matière de travail flexible et la nécessité de régler tous déficits de travail décent...»
 127. La porte-parole du groupe des travailleurs s'oppose à ce libellé, qu'elle trouve trop lourd. Pour elle, l'attention ne doit être portée que sur les déficits. Se référant à un document qui mentionne des déficits plus élevés dans différentes parties du monde, elle considère que les travailleurs ont déjà accepté des termes plus souples sur ce point et, ce faisant, ils ont fait un pas significatif pour répondre aux préoccupations exprimées par les employeurs.
 128. La coordinatrice du groupe gouvernemental indique que son groupe n'a pas de modification à proposer. Quant au représentant du gouvernement de la République de Corée, il estime pertinent d'ajouter les termes «de plus en plus nombreuses» après «formes de travail atypiques».

-
- 129.** Selon le secrétaire du groupe des employeurs, la discussion est dans une impasse. Il propose donc la suppression du paragraphe.
- 130.** La porte-parole du groupe des travailleurs approuve la suppression du sous-paragraphe 11 *b*), sous réserve qu'un accord soit trouvé au sujet du sous-paragraphe 12 *a*).
- 131.** Le secrétaire du groupe des employeurs affirme qu'il existe une règle tacite selon laquelle, si un consensus ne peut être atteint sur un point, il doit être abandonné.
- 132.** Pour éclaircir les choses, la secrétaire générale du forum répond que les forums du dialogue mondial ne sont pas régis par des règles strictes; dans certains forums, des procédures informelles ont été appliquées, consistant par exemple à sauter des paragraphes, à en mettre d'autres entre crochets ou à obtenir un accord négocié comme suggéré dans le cas présent. Elle souligne l'importance des négociations tripartites.
- 133.** D'après le représentant du gouvernement de l'Afrique du Sud, le groupe des employeurs a trop rapidement réfuté toute chance d'obtenir un accord.
- 134.** Cependant, après de plus amples discussions, les participants au forum ont décidé de supprimer le sous-paragraphe et d'adopter le paragraphe 11 tel que modifié, sans sous-paragraphes.
- 135.** Le coordinateur du groupe des employeurs propose de modifier comme suit le libellé du sous-paragraphe 12 *a*): «associer les partenaires sociaux aux travaux visant à définir les formes atypiques d'emploi et à passer en revue la législation et les politiques du travail du commerce de détail, de sorte qu'elles reflètent aussi bien les intérêts des employeurs que ceux des travailleurs;» qui, d'après lui, est plus neutre.
- 136.** La porte-parole du groupe des travailleurs accepte la quasi-totalité de l'amendement, mais propose d'arrêter la phrase à «commerce de détail». Elle propose également d'ajouter un nouveau sous-paragraphe 12 *b*) qui serait rédigé comme suit: «les gouvernements devraient, en collaboration avec les partenaires sociaux, poursuivre des politiques relatives, notamment, au marché du travail, dans le but d'assurer que des progrès continus soient accomplis en faveur d'emplois décents». Elle précise à ce sujet que ce texte a été tiré et adapté du sous-paragraphe 7 *a*) des Conclusions de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi.
- 137.** La coordinatrice du groupe gouvernemental, s'exprimant au nom de son propre gouvernement, ainsi que le représentant du gouvernement de la Lettonie approuvent la position du groupe des travailleurs concernant la proposition de modifier le sous-paragraphe 12 *a*).
- 138.** Le représentant du gouvernement de la Lettonie s'oppose à son tour au nouveau sous-paragraphe 12 *b*) tel que proposé.
- 139.** Le coordinateur du groupe des employeurs accepte les deux propositions formulées par le groupe des travailleurs, à la suite de quoi les participants au forum adoptent le sous-paragraphe 12 *a*) tel que modifié.
- 140.** La porte-parole du groupe des travailleurs précise que le sous-paragraphe 12 *b*) proposé est nouveau, de sorte que le sous-paragraphe 12 *b*) tel que proposé précédemment dans le projet de document du secrétariat devrait être renuméroté pour devenir le sous-paragraphe 12 *c*).

-
141. Le coordinateur du groupe des employeurs approuve la proposition des travailleurs, puisque ce libellé a déjà été approuvé précédemment, mais demande aux gouvernements de faire part de toute préoccupation qu'ils pourraient avoir à ce sujet.
 142. La porte-parole du groupe des travailleurs explique que son groupe a proposé le nouveau sous-paragraphe 12 b) au motif que le forum a décidé de supprimer la référence faite précédemment aux déficits de travail décent, de sorte que le nouveau sous-paragraphe 12 b) proposé vient en remplacement.
 143. S'exprimant en tant que représentante du gouvernement de l'Australie, la coordinatrice du groupe gouvernemental fait part de sa préoccupation due au fait que la région Asie-Pacifique est composée de pays très différents et que, à cause des mesures d'austérité prises, les salaires minimaux ne peuvent pas être augmentés, ce qui est le cas également de nombreux pays de l'OCDE. Elle demande des précisions sur ce que l'on entend par «progrès continus», car elle craint que ces termes soient trop forts.
 144. Le représentant du gouvernement de l'Afrique du Sud craint que le sous-paragraphe n'ajoute rien de plus que ce que contient le sous-paragraphe 12 a).
 145. Selon la porte-parole du groupe des travailleurs, le sous-paragraphe 12 a) ne fait aucune référence aux emplois décents, ce qui pose problème. Elle répète que ce texte a déjà été approuvé lors d'un forum tripartite, ce qui laisse supposer que les experts présents à la réunion étaient d'avis que les termes «progrès continus» supposent, au moins, ne pas revenir en arrière.
 146. Le coordinateur du groupe des employeurs propose que le sous-paragraphe en question commence par «en collaboration, autant que faire se peut, avec les partenaires sociaux».
 147. Le représentant du gouvernement de la Lettonie et la représentante du gouvernement de l'Australie approuvent tous deux la proposition du groupe des employeurs.
 148. La porte-parole du groupe des travailleurs approuve elle aussi cette proposition, de sorte que les participants au forum approuvent le nouveau sous-paragraphe 12 b) tel que modifié.
 149. La porte-parole du groupe des travailleurs souhaiterait modifier comme suit le sous-paragraphe 12 b) proposé par le Bureau: «améliorer les systèmes de protection sociale afin de réduire l'impact négatif qu'ont les formes d'emploi atypiques».
 150. Le coordinateur du groupe des employeurs fait savoir que son groupe a une approche différente, l'amendement proposé par le groupe des travailleurs présentant selon lui son propre groupe de façon négative. Pour rendre le texte plus neutre, il propose que le sous-paragraphe soit modifié comme suit: «adapter les systèmes de protection sociale de manière à tenir compte des formes d'emploi atypiques».
 151. Selon la porte-parole du groupe des travailleurs, cet amendement s'éloigne trop du projet de texte que le secrétariat a proposé à l'origine, car il présente une version erronée de ce à quoi les systèmes de protection sociale devraient servir.
 152. Le coordinateur du groupe des employeurs déclare qu'il ne voit pas quel consensus pourrait être trouvé sur ce point.
 153. Le représentant du gouvernement de la Lettonie propose que ce point soit supprimé.

-
- 154.** La porte-parole du groupe des travailleurs souhaite que le sous-paragraphe 12 *b*) soit conservé tel qu'il était libellé à l'origine.
- 155.** Le coordinateur du groupe des employeurs indique que son groupe rejette la version proposée par le Bureau car elle laisse entendre que les modalités de travail flexible ont des effets négatifs.
- 156.** Le coordinateur du groupe des travailleurs rappelle que les effets négatifs des modalités de travail flexible ont déjà été reconnus.
- 157.** Cela dit, le coordinateur du groupe des employeurs déclare que l'observation de son groupe a simplement pour objectif de montrer que les structures actuelles de protection sociale ne sont pas forcément bien adaptées aux nouvelles formes d'emploi. Il n'est pas sûr que cela vaille la peine de poursuivre ce débat.
- 158.** La porte-parole du groupe des travailleurs fait savoir que son groupe préfère que le sous-paragraphe 12 *b*) soit supprimé dans sa totalité plutôt que d'accepter l'amendement proposé par les employeurs.
- 159.** Selon le représentant du gouvernement de la Côte d'Ivoire, le problème est peut-être seulement d'ordre sémantique. Il propose que la phrase soit modifiée comme suit: «améliorer la situation sociale afin de tenir compte des formes d'emploi atypiques». Cela étant dit, il n'a pas d'objection à ce que les partenaires sociaux décident plutôt de supprimer cette clause.
- 160.** La coordinatrice du groupe gouvernemental déclare que son groupe n'a pas d'autre commentaire à formuler. Les participants au forum décident donc de supprimer le sous-paragraphe 12 *b*) proposé par le Bureau.
- 161.** La porte-parole du groupe des travailleurs indique que son groupe n'a pas de proposition de modification à apporter au sous-paragraphe 12 *c*).
- 162.** Le coordinateur du groupe des employeurs propose plusieurs amendements car, selon lui, son groupe craint que le sous-paragraphe 12 *c*) présente le commerce de détail sous un angle négatif, alors qu'il devrait être plus orienté vers l'action. Il propose donc qu'il soit rédigé comme suit: «garantir la conformité des lieux de travail, veiller au respect de la législation du travail et assurer les droits des travailleurs». Il note que le texte qui est supprimé figure déjà au sous-paragraphe 12 *b*) qui vient d'être adopté.
- 163.** La porte-parole du groupe des travailleurs approuve cette clarification et déclare que, dans ces conditions, son groupe est en mesure d'accepter l'amendement.
- 164.** Après avoir demandé que le texte soit lu une nouvelle fois, le représentant du gouvernement du Gabon se dit préoccupé par la façon dont le texte a été interprété en français à la première lecture mais, cela étant dit, il approuve l'amendement proposé lors de la deuxième lecture.
- 165.** Les participants au forum adoptent le paragraphe 12 tel que modifié.
- 166.** Le coordinateur du groupe des employeurs propose deux amendements au projet de sous-paragraphe 13 *a*), consistant à retirer les termes «toutes les» ainsi que les termes «en particulier celles qui portent sur la liberté syndicale et la négociation collective».
- 167.** La coordinatrice du groupe gouvernemental accepte ces propositions d'amendements.

-
- 168.** Il en est de même pour la porte-parole du groupe des travailleurs.
- 169.** Les participants au forum adoptent le sous-paragraphe 13 *a*) proposé tel qu'amendé.
- 170.** Le coordinateur du groupe des employeurs propose de supprimer le terme «activement» dans le sous-paragraphe 13 *b*) proposé.
- 171.** La porte-parole du groupe des travailleurs approuve cette proposition.
- 172.** Le représentant du gouvernement de la Lettonie, s'exprimant au nom du groupe gouvernemental, propose d'ajouter les termes suivants à la fin du sous-paragraphe: «ainsi que sensibiliser d'autres organisations représentant des employés», car il s'agit là d'exemples qui, lorsqu'ils sont appliqués, constituent une participation très active.
- 173.** La représentante du gouvernement des Etats-Unis explique que son pays a fait un travail approfondi pour identifier et impliquer non seulement les employeurs, mais aussi les travailleurs dont il cherche à cerner les besoins, ainsi que d'autres parties prenantes, y compris des organisations non gouvernementales, telles que des organisations confessionnelles.
- 174.** Selon le représentant du gouvernement du Niger, la façon dont le sous-paragraphe est rédigé est répétitive et la partie de phrase «, dont la négociation collective fait partie,» pourrait être retirée.
- 175.** Le représentant du gouvernement du Burkina Faso mentionne les travailleurs indépendants en tant qu'exemples de travailleurs qui ne sont ni employés ni liés à des employeurs. Les associations de petites entreprises vont souvent de pair avec les syndicats et travaillent avec des objectifs communs pour promouvoir le travail décent. D'après lui, il convient donc d'élargir le sous-paragraphe de façon à inclure ces types d'organisations.
- 176.** La porte-parole du groupe des travailleurs s'oppose aux propositions du groupe gouvernemental: premièrement, parce que le fait d'inclure des organisations ne faisant pas partie de la structure tripartite de l'OIT est à la fois inacceptable et dangereux et, deuxièmement, parce que l'OIT encourage la négociation collective.
- 177.** Le coordinateur du groupe des employeurs approuve entièrement le point de vue exprimé par les travailleurs, tout en précisant que rien n'empêche les gouvernements d'inclure d'autres organisations, sous réserve que cela ait lieu en dehors de la structure tripartite qui est réservée aux groupes reconnus comme parties prenantes au dialogue social. Sans aucune intention d'ignorer ou de ne pas respecter le groupe gouvernemental, il est important de souligner qu'il serait à la fois dangereux et maladroit d'ajouter ce texte supplémentaire.
- 178.** La représentante du gouvernement des Etats-Unis répète que, dans son pays, d'autres groupes, tels que des groupes confessionnels, participent au dialogue social.
- 179.** Le représentant du gouvernement de l'Afrique du Sud ne partage pas cet avis, ces mesures devant, selon lui, faire l'objet de politiques nationales.
- 180.** Le représentant du gouvernement de la Lettonie retire sa proposition.
- 181.** Il approuve la suppression de la phrase: «, dont la négociation collective fait partie».
- 182.** Le représentant du gouvernement du Gabon approuve l'amendement, arguant le fait que l'OIT sait parfaitement quel sens donner au dialogue social.

-
- 183.** La porte-parole du groupe des travailleurs s'oppose à la suppression de la phrase.
- 184.** Le coordinateur du groupe des employeurs comprend la position des travailleurs sur un point qui est si important pour eux, en conséquence de quoi il approuve cette position.
- 185.** En conséquence, les participants au forum adoptent le projet de sous-paragraphe 13 *b*) tel qu'amendé.
- 186.** Le coordinateur du groupe des employeurs propose de supprimer le projet de sous-paragraphe 13 *c*), qu'il juge rétrospectif, alors que l'OIT devrait être plutôt tournée vers l'avenir.
- 187.** La porte-parole du groupe des travailleurs ne partage pas cet avis: les données contenues dans le sous-paragraphe 13 *c*) sont utiles.
- 188.** Pour justifier la position de son groupe, le coordinateur du groupe des employeurs note que les ressources limitées qui seraient utilisées pour la collecte des données seraient dépensées de façon plus appropriée si elles servaient à financer les travaux que son groupe juge plus importants, mentionnés dans le sous-paragraphe suivant.
- 189.** La porte-parole du groupe des travailleurs considère quant à elle que la collecte de données empiriques est la condition sine qua non pour que les recherches et l'analyse comparative stipulées dans le projet de sous-paragraphe 13 *d*) puissent avoir lieu.
- 190.** Le coordinateur du groupe des employeurs explique que les données, lorsqu'elles existent, sont rares et d'une valeur limitée, ce qui le pousse à dire que, à son avis, il serait préférable de se tourner plutôt vers le futur.
- 191.** Affirmant à nouveau que le document d'orientation a mis l'accent sur le manque de données, la porte-parole du groupe des travailleurs déclare que c'est le rôle du BIT d'aider les Etats Membres à améliorer leurs systèmes de collecte des statistiques relatives au travail et d'informations sur le marché du travail.
- 192.** Selon le coordinateur du groupe des employeurs, il existe une vaste documentation que le BIT pourrait utiliser pour effectuer des recherches sur les relations de travail. Au lieu de cela, le Bureau dépense ses ressources limitées pour étudier de nouveaux systèmes, alors qu'il pourrait utiliser ceux que d'autres utilisent avec tant de succès.
- 193.** A cela, la porte-parole du groupe des travailleurs rétorque que la proposition est fondée sur des résolutions qui ont été adoptées par la Conférence internationale des statisticiens du travail.
- 194.** S'adressant au nom du groupe gouvernemental, le représentant du gouvernement de la Lettonie est satisfait du texte et n'a pas de proposition à faire à son sujet.
- 195.** Le coordinateur du groupe des employeurs explique que c'est une question de priorités et de ressources et que tout libellé affirmant que le texte du sous-paragraphe suivant est une priorité est une manière de résoudre le problème.
- 196.** Selon la secrétaire générale du forum, le Bureau a cherché à refléter avec exactitude la discussion tenue en plénière concernant le manque de données, en particulier dans les pays en développement, ainsi que les résultats de la discussion qui a eu lieu lors de la Réunion d'experts de l'OIT sur les formes atypiques d'emploi, organisée en février dernier. Le Bureau s'engage à élargir sa politique et à redoubler d'efforts en vue de recherches qui

soient tournées vers l'avenir car il ne peut fonder ses directives et ses recommandations sur des données provenant uniquement des États-Unis et d'autres États membres de l'OCDE.

197. Le coordinateur du groupe des employeurs approuve le texte, à la suite de quoi les participants au forum adoptent le projet de sous-paragraphe 13 c) sans amendements.
198. Le coordinateur du groupe des employeurs propose de remplacer le verbe «entreprendre» situé au début du sous-paragraphe 13 d) par les termes: «porter une attention particulière aux». Il propose également d'ajouter «et la numérisation» après «le commerce électronique».
199. La porte-parole du groupe des travailleurs accepte le premier amendement. Elle propose aussi de retirer «, la diversification des relations de travail,» et d'ajouter «, ainsi que l'impact sur le travail décent des» avant «formes atypiques d'emploi dans le commerce de détail», en supprimant «les».
200. Le coordinateur du groupe des employeurs se déclare préoccupé par le premier amendement que les travailleurs ont proposé, à savoir le retrait de la partie de texte relative à la diversification des relations de travail, car il est nécessaire que ces nouvelles relations soient analysées à mesure qu'elles se développent. Il accepte le second amendement que le groupe des travailleurs propose.
201. Les participants au forum adoptent le projet de sous-paragraphe 13 d) tel qu'amendé, ainsi que l'ensemble du paragraphe 13 tel qu'amendé.
202. La présidente demande au forum de revenir sur le paragraphe 2, comme cela a été convenu de faire précédemment.
203. La porte-parole du groupe des travailleurs déclare que, afin d'obtenir un document consensuel, elle est prête à revenir au texte original et retire l'amendement proposé par son groupe.
204. Le coordinateur du groupe des employeurs remercie les travailleurs et déclare que les gouvernements semblent avoir accepté depuis le début ce paragraphe.
205. S'exprimant au nom du groupe gouvernemental, le représentant du gouvernement de la Lettonie donne son accord.
206. Les participants au forum adoptent le projet de paragraphe 2, qui tient compte des amendements à la première phrase proposés précédemment.
207. Les participants au forum adoptent les points de consensus proposés, tels qu'ils ont été amendés.
208. La coordinatrice des services du secrétariat explique que le secrétariat va consigner les amendements et envoyer le texte adopté en début de semaine prochaine. Le projet de rapport de la réunion sera envoyé par courrier électronique, et les participants disposeront d'un délai déterminé pour modifier leurs propres interventions.
209. Le coordinateur du groupe des employeurs et la porte-parole du groupe des travailleurs remercient toutes les parties prenantes à ce forum et les participants. S'adressant au nom du groupe gouvernemental, le représentant du gouvernement de la Lettonie remercie la présidente, le Bureau, ses collègues ainsi que les interprètes.

210. La secrétaire générale se félicite de ce que des résultats aussi excellents aient pu être obtenus par ce forum de dialogue mondial. Les participants ont assisté à un véritable dialogue social, ainsi qu'à une réelle négociation collective. Les interventions ont montré clairement que le sujet est à la fois extrêmement intéressant et d'une grande complexité. Les changements intervenus dans le secteur sont source de préoccupations pour tous les partenaires. Il est encourageant de voir les gouvernements échanger des exemples vécus, montrer ce à quoi ils ont pensé pour faire face aux déficits en matière de travail décent dans le secteur, qui découlent de formes atypiques d'emploi. Ce sujet sera longtemps présent dans leur esprit, et ils ont encore beaucoup à apprendre des expériences qui ont été menées dans ce domaine. Le forum a tiré profit des résultats de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi de février, et les participants s'en sont inspirés. Elle dit combien le Bureau est satisfait de pouvoir aider les mandants et remercie tout le monde pour les discussions intéressantes qui ont eu lieu, à la suite de quoi elle remercie individuellement chacun des coordinateurs de groupes, plusieurs personnes qui ont aidé les groupes, la présidente et le personnel du Département des politiques sectorielles. Elle souhaite à chacun un bon voyage de retour et tient à remercier tous les participants pour l'adhésion et l'engagement dont ils ont fait preuve au cours de ce forum.

211. La présidente exprime un sens collectif d'accomplissement et remercie les participants de leurs efforts inlassables et de leur participation active. Une fois de plus, le forum a prouvé combien il est important que l'Organisation croie ainsi au pouvoir et à la valeur du dialogue social, qui constitue le meilleur moyen de traiter les questions liées au travail et à l'emploi que l'on voit apparaître dans le monde du travail, de sorte que ceux qui sont directement concernés par le problème parviennent à trouver des solutions amiables. Les débats ont montré qu'un dialogue social entrepris dans un véritable esprit de respect et de confiance mutuels est toujours un moyen approprié pour obtenir les meilleures solutions possible pour tous les participants concernés. Les efforts déployés ont permis l'adoption de plusieurs points de consensus. Elle se dit très satisfaite des résultats obtenus. Pour elle, il ne fait aucun doute que ces points de consensus seront précieux pour offrir aux mandants tripartites de l'OIT et au Bureau la feuille de route nécessaire pour aider le commerce de détail à offrir des emplois qui soient pleinement conformes à l'Agenda du travail décent. Elle remercie les coordinateurs des groupes, les délégués et les autres participants au forum, ainsi que les membres du secrétariat et les interprètes, pour le travail qu'ils ont accompli. Sans leur contribution, le forum n'aurait pas pu se dérouler aussi bien. Elle souhaite à chacun un bon voyage de retour et déclare le forum clos.

Points de consensus ¹

Enjeux pour les mandants de l'OIT

1. Contrairement à de nombreux autres secteurs, le commerce de détail est important dans tous les pays. C'est l'un des plus gros employeurs dans le monde, qui constitue un point d'accès au marché du travail, en particulier pour les jeunes et les femmes, qui représentent dans de nombreux pays la majorité des travailleurs du commerce de détail. Des sociétés de distribution florissantes sont tout aussi nécessaires au maintien de l'emploi que ne l'est l'existence d'une main-d'œuvre qualifiée, stable et motivée travaillant dans des conditions de travail décentes.
2. Ces dernières décennies, peu d'entreprises ont connu des changements aussi importants en termes d'emploi salarié que le commerce de détail, dans lequel des formes atypiques d'emploi très diversifiées sont en train de devenir pratique courante. Des facteurs très divers expliquent ce phénomène. Cela va de l'évolution du contexte économique et des préférences des consommateurs à la mondialisation, en passant par les innovations technologiques de pointe et les nouvelles formes de concurrence qui ont ainsi vu le jour, en particulier la croissance explosive que connaît le commerce électronique. Dans de nombreux pays, les salaires pratiqués dans le commerce de détail sont inférieurs à la moyenne des salaires de l'ensemble de l'économie, et le secteur connaît une forte rotation de la main-d'œuvre.
3. Si les formes atypiques d'emploi peuvent favoriser la flexibilité dans le fonctionnement des entreprises et les aider à augmenter leur compétitivité, le travail décent, notamment une durée de travail protégée et prévisible et la sécurité des revenus, est tout aussi nécessaire aux travailleurs.

Impact des formes atypiques d'emploi sur le travail décent

4. Les principes et les droits fondamentaux au travail, tels que définis dans la Déclaration de l'OIT de 1998, s'appliquent à tous les travailleurs du commerce de détail, quelle que soit la nature de la relation d'emploi. Les formes atypiques d'emploi doivent répondre aux besoins légitimes des travailleurs et des employeurs et ne doivent pas être utilisées pour saper les droits du travail et le travail décent, à savoir la liberté syndicale et le droit à la négociation collective, l'égalité et le principe de non-discrimination, ainsi que la sécurité de l'emploi et la prévisibilité de la durée de travail et des revenus.
5. Les conclusions de la Réunion tripartite d'experts sur les formes atypiques d'emploi, qui s'est tenue à Genève du 16 au 19 février 2015, s'appliquent parfaitement au secteur du commerce de détail. Les travailleurs employés dans ce secteur, qui connaissent des formes atypiques d'emploi, risquent de subir des déficits de travail décent et rencontrer des difficultés pour traiter collectivement ces déficits, dans un domaine, voire plusieurs: 1) l'accès à l'emploi et la transition sur le marché du travail vers un travail décent; 2) les disparités salariales; 3) l'accès à la sécurité sociale; 4) les conditions de travail; 5) la formation et l'évolution de carrière; 6) la sécurité et la santé au travail; et 7) la liberté

¹ Ces points de consensus ont été adoptés le 23 avril 2015 par le forum de dialogue mondial. Conformément aux procédures établies, ils seront soumis pour examen au Conseil d'administration du BIT.

syndicale et la négociation collective. S'ils ne sont pas maîtrisés, ces déficits risquent d'accroître l'insécurité et l'inégalité.

6. Comme dans d'autres secteurs, il arrive souvent que ces différents aspects ne soient pas convenablement abordés par les cadres réglementaires, les systèmes de contrôle de l'application du marché du travail, les politiques actives du marché du travail ou les systèmes judiciaires. Tous ces domaines devraient être aussi efficaces et accessibles à tous les travailleurs et tous les employeurs du secteur.
7. Le dialogue social, notamment la négociation collective, est largement reconnu en tant que mécanisme fondamental en faveur du travail décent. Il s'agit d'un élément indispensable pour concilier les intérêts des partenaires sociaux, notamment le besoin de flexibilité, le travail décent et la sécurité de l'emploi et des revenus, de même que des emplois prévisibles. Le dialogue social est nécessaire dans le commerce de détail, ce qui implique les partenaires sociaux et les décideurs, dans le but de concevoir et de mettre en place des formes atypiques d'emploi dans le secteur qui soient pleinement conformes au travail décent.
8. Ces mesures doivent être fondées sur les bonnes pratiques actuellement utilisées dans le secteur du commerce de détail ainsi que dans d'autres secteurs, couvrant notamment la formation et la promotion des compétences, les pratiques relatives aux horaires flexibles et l'organisation du travail.
9. Les gouvernements ont un rôle important à jouer pour faciliter et créer un climat favorable à des sociétés de distribution durables qui garantissent également le travail décent dans le commerce de détail. De plus, ils doivent promouvoir des conditions qui encouragent la transition de l'économie informelle à l'économie formelle.

Recommandations relatives à l'action future de l'Organisation internationale du Travail et de ses Membres

A la lumière des débats qui ont eu lieu dans le cadre du Forum de dialogue mondial sur les relations d'emploi dans le secteur du commerce de détail, les mesures d'action futures ci-après ont été recommandées.

10. Les mandants tripartites devraient:

prendre part à un dialogue social en vue de promouvoir le travail décent et la durabilité des entreprises, tout en garantissant un traitement équitable de tous les travailleurs, quelle que soit leur situation d'emploi, en tenant compte des besoins des groupes les plus vulnérables, en fonction des contextes nationaux.

11. Les gouvernements devraient:

- a) associer les partenaires sociaux aux travaux visant à définir les formes atypiques d'emploi et à passer en revue la législation et les politiques de travail du commerce de détail;
- b) en collaboration, autant que faire se peut, avec les partenaires sociaux, poursuivre des politiques relatives notamment au marché du travail, dans le but d'assurer que des progrès continus soient accomplis en faveur d'emplois décents;
- c) garantir la conformité des lieux de travail, veiller au respect de la législation du travail et assurer les droits des travailleurs.

12. Le Bureau devrait:

- a)* continuer à encourager la ratification, l'application efficace et un meilleur usage des normes internationales du travail relatives au secteur du commerce de détail, ainsi que les principes et droits fondamentaux au travail, et renforcer la capacité des mandants à aller dans ce sens;
- b)* promouvoir le dialogue social, dont la négociation collective fait partie, dans le commerce de détail et renforcer la capacité des mandants tripartites à participer à ce dialogue;
- c)* collaborer avec les Etats Membres en vue d'améliorer les systèmes de collecte et de diffusion des données courantes sur les niveaux d'emploi, les salaires minimaux, les barèmes salariaux, les heures de travail, les dispositions contractuelles et d'autres données pertinentes, sur la base des résolutions adoptées par la Conférence internationale des statisticiens du travail;
- d)* porter une attention particulière aux recherches et à l'analyse comparative, recenser les bonnes pratiques et partager les connaissances disponibles sur: les moteurs de changement, les possibilités de création d'emplois, la diversification des relations de travail, les petites et moyennes entreprises et les grands détaillants, le commerce électronique et la numérisation, ainsi que l'impact sur le travail décent des formes atypiques d'emploi dans le commerce de détail.

List of participants
Liste des participants
Lista de participantes

Chairperson
Président
Presidente

Ms Maria Celeste Valderrama, Labor Attaché, Permanent Mission of the Philippines, Genève, Suisse.

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

AUSTRALIA AUSTRALIE

Ms Sabrina MHAR, Research Officer, Australian Delegation to the OECD, Department of Employment, Australian Embassy, France.

BELGIUM BELGIQUE BÉLGICA

M^{me} Sophie ROSMAN, conciliatrice sociale, direction générale relations collectives de travail, SPF emploi, travail et concertation sociale, Bruxelles, Belgique.

**BOLIVIA, PLURINATIONAL STATE OF BOLIVIE, ETAT PLURINATIONAL DE,
ESTADO PLURINACIONAL DE**

Sr. Julio César LUNA ORELLANA, Jefe de Relaciones Internacionales, Ministerio de Trabajo, Estado Plurinacional de Bolivia.

BURKINA FASO

M. Hamidou Frédéric SAWADOGO, directeur général du secteur informel, conseiller en emploi et en formation professionnelle, économiste-gestionnaire, ministère de la Jeunesse, de la Formation professionnelle et de l'Emploi, Ouagadougou, Burkina Faso.

Mr Fang Beta Christian SOMBA, Counsellor of economic Affairs, Director of Office, Alternate Governor of CFC, Ministry of Industry, Trade and Crafts, Ouagadougou, Burkina Faso.

CAMEROON CAMEROUN CAMERÚN

M. Joseph Romaric AWONO ENGOLO, chargé d'études assistant n° 1, ministère du Travail et de la Sécurité sociale, Cameroun.

**CENTRAL AFRICAN REPUBLIC RÉPUBLIQUE CENTRAFRICAINE
REPÚBLICA CENTROAFRICANA**

M^{me} Claire TEKPA, inspecteur du travail et des lois sociales, directrice générale, direction générale de l'emploi et de la formation professionnelle, ministère de la Fonction publique, du Travail, de la Sécurité sociale, de l'Emploi et de la Formation professionnelle, Bangui, République centrafricaine.

CÔTE D'IVOIRE

M. Aimé Kablan KOIZAN, directeur de l'insertion et de la promotion des activités commerciales, ministère du Commerce, de l'Artisanat et de la Promotion des PME, Côte d'Ivoire.

EL SALVADOR

Sra. Rosibel MENÉNDEZ, Ministra Consejera, Misión Permanente de El Salvador ante las Naciones Unidas y los organismos internacionales, Ginebra, Suiza.

FIJI FIDJI (LES)

Mr Ajendra Adarsh PRATAP, First Secretary, Permanent Mission of the Republic of Fiji to the United Nations Office and Other International Organizations, Geneva, Switzerland.

FRANCE FRANCIA

M. Nicolas DUMAS, chargé de mission affaires internationales travail, délégation aux affaires européennes et internationales, ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes, ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, secrétariat général, Paris, France.

GABON GABÓN

M. Ferdinand MANGONGO, conseiller, mission permanente du Gabon auprès de l'ONU à Genève, à Vienne et des autres organisations internationales ayant leur siège en Suisse, Genève, Suisse.

GUINEA GUINÉE GUINEA

M^{me} Diariatou DIALLO, directrice générale adjointe de l'Agence guinéenne pour la promotion de l'emploi (AGUIPE), ministère de l'Enseignement technique, de la Formation professionnelle, de l'Emploi et du Travail, Conakry, Guinée.

HONDURAS

Sr. Giampaolo RIZZO ALVARADO, Embajador, Representante Permanente, Misión Permanente, Ginebra, Suiza.
Sra. Gilliam GÓMEZ GUIFARRO, Primera Secretaria, Ginebra, Suiza.

JAPAN JAPON JAPÓN

Mr Koichi HARADA, Director, International Information Office, Coordinator for International Policy Planning, Ministry of Health, Labour and Welfare, Tokyo, Japan.
Ms Minako TAKASAKI, Section Chief, Planning Sector, Employment Policy Division, Employment Security Bureau, Ministry of Health, Labour and Welfare, Tokyo, Japan.

**REPUBLIC OF KOREA RÉPUBLIQUE DE CORÉE
REPÚBLICA DE COREA**

Mr Sangun CHOI, Labour Attaché, Permanent Mission of the Republic of Korea, Geneva, Switzerland.

LATVIA LETTONIE LETONIA

Mr Edgars KORCAGINS, Counsellor, Permanent Mission of the Republic of Latvia to the United Nations Office, Geneva, Switzerland.

MADAGASCAR

M. Solofo Andrianjatovo RAZAFITRIMO, chargé d'affaires a.i. auprès de la mission permanente de Madagascar à Genève, ambassade de Madagascar en Suisse.

M. Emi-Haulain KOLA, conseiller auprès de la mission permanente de Madagascar à Genève, ambassade de Madagascar en Suisse.

MALAYSIA MALAISIE MALASIA

Mr Ummar Jai Kumar Bin ABDULLAH, Labour Attaché, Permanent Mission of Malaysia, International Centre Cointrin (ICC), Geneva, Switzerland.

MOZAMBIQUE

Mr Juvenal DENGO.

NIGER NÍGER

M. Saidou Marayé MOUSSA, directeur de la réglementation et des stratégies du développement de l'emploi, ministère de l'Emploi, du Travail et de la Sécurité sociale, Niamey, Niger.

M. Chégou Maina KOCHI, directeur général de l'Agence nationale pour la promotion de l'emploi, ministère de l'Emploi, du Travail et de la Sécurité sociale, Niamey, Niger.

NIGERIA NIGÉRIA

Ms Charity NWOKOCHA, Deputy Director, Maritime Labour, Nigeria Maritime Administration and Safety Agency, Lagos, Nigeria.

POLAND POLOGNE POLONIA

Ms Magdalena NOJSZEWSKA-DOCHEV, First Secretary, Permanent Mission of the Republic of Poland to UNOG in Geneva, Grand Saconnex, Geneva, Switzerland.

SAUDI ARABIA ARABIE SAOUDITE ARABIA SAUDITA

Mr Rami I. ALNAJJAR, Director of Business Operation, Agency of Internal Trade Ministry of Commerce and Industry, Saudi Arabia.

SOUTH AFRICA AFRIQUE DU SUD ÁFRICA DEL SUR

Mr Stephen RATHAI, Director, Employment Standards, Department of Labour, Pretoria, South Africa.

Ms Fikiswa MTUBATUBA, Director, Statutory Services, Pretoria, South Africa.

SPAIN ESPAGNE ESPAÑA

Sr. Joaquín Nacher MARTOS, Jefe de Sección, Consejería de Empleo y Seguridad Social, Representación Permanente de España, Ginebra, Suiza.

TUNISIA TUNISIE TÚNEZ

M. Mohamed ELIFA, directeur général de la concurrence et des recherches économiques, ministère du Commerce et de l'Artisanat, Tunis, Tunisie.

UNITED STATES ETATS-UNIS ESTADOS UNIDOS

Ms Kimchi BUI, District Director, Los Angeles District Office, US Department of Labor Wage and Hour Division, US Department of Labor, Los Angeles, United States.

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

Sr. Carlos Enrique FLORES TORRES, Consejero Laboral, Misión Permanente de la República Bolivariana de Venezuela, Ginebra, Suiza.

ZAMBIA ZAMBIE

Ms Mukamasole Mundale KASANDA, Assistant Labour Commissioner, Ministry of Labour and Social Security, Lusaka, Zambia.

**Members representing the Employers
Membres représentant les employeurs
Miembros representantes de los empleadores**

Mr Jose Pedro ANACORETA CORREIA, Global Personnel Administration and Payroll Manager, Sonae, Portugal.

Ms Tanya COHEN, Director, Retail Association, Kyalami, South Africa.

Ms Adeola KAGHO, Divisional Personnel Manager, Retail Supermarkets Nigeria, Lagos, Nigeria.

Ms Ana RASOVIC, Head, Economic Department, Montenegrin Employers' Federation (MEF), Podgorica, Montenegro.

Ms Ana Teresa VÁSQUEZ, Directora Ejecutiva, Asociación Cámara Nacional de Comerciantes Detallistas y Afines, San José, Costa Rica.

Mr Peter WIESENEKKER, Director, International Labour Relations and H&S Management Metro AG, Dusseldorf, Germany.

Mr Alan WILD, Vice-President, Human Resources, Employee Relations and Engagement, IBM, New York, United States.

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

**Additional members representing the Employers
Membres additionnels représentant les employeurs
Miembros adicionales representantes de los empleadores**

Mr Pierre CHALANÇON, Vice-President, Regulatory Affairs, Vorwerk & Co. KG, Representation to the European Union, Brussels, Belgium.

Mr Jordan W. COWMAN, Shareholder, Greenberg Traurig, LLP, Dallas, United States.

Ms Ilaria SAVOINI, Senior Adviser, Social Affairs, Eurocommerce, Brussels, Belgium.

Members representing the Workers
Membres représentant les travailleurs
Miembros representantes de los trabajadores

Sr. Claudio ARAVENA, Contracops, Chile.

Ms Dipa BHARADWAJ, General Secretary, UNICOME, Kathmandu, Nepal.

Sr. Rubén CORTINA, FAECY's, Argentina.

Ms Mary DZINYEMBA, CIAWU, Malawi.

Ms Maxine GAY, Retail, Finance and Commerce Secretary, First Union, Auckland, New Zealand.

Mr Shoichi HACHINO, Vice-President, UA Zensen, Japan.

Mr Viorel STRATULAT, Selgros Union, Romania.

Ms Louise THIPE, SACCAWU, Johannesburg, South Africa.

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

Ms Cristina d'AMBROSIO, Segretaria, Responsabile per la provincia di Genova dei settori Commercio e Cooperazione, Uiltucs, Genova, Italia.

Ms Alke BOESSIGER, Head, UNI Commerce, Nyon, Switzerland.

Mr Mathias BOLTON, Senior Coordinator, UNI Commerce, Head, UNI Commerce, Nyon, Switzerland.

Ms Atsuko DANJO, Assistant Director, International Affairs, UA Zensen, Japan.

Ms Julia FOX, National Industrial Officer, SDA, Melbourne, Australia.

Mr Daisuke FUJIYOSHI, Vice-President, UA Zensen, Japan.

Ms Yoko OGAWA, Director, UNI Apro, Tokyo Office, Japan.

Mr Patrick J. O'NEILL, Secretary-Treasurer, UFCW, United States.

Mr Alvin RAMNARAIN, Secretary-Treasurer, RWDSU, UFCW, New York, United States.

Sra. Ángeles RODRÍGUEZ, Secretaria de Negociación Colectiva, CC.OO. Servicios, Madrid, España.

Sr. Manuel SÁNCHEZ MONTERO, Secretario de Política Sindical, CC.OO. Servicios, Madrid, España.

Mr Chris VAN DROOGENBROECK, Nationaal Secretaris Distributie LBC-NVK Algemeen Secretariaat, Antwerpen, Belgium.

Representatives of international non-governmental 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, Organisation internationale des employeurs (OIE), Genève, Suisse.

M^{me} Thannaletchimy THANAGOPAL, Organisation internationale des employeurs (OIE), Genève, Suisse.

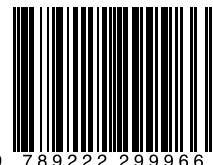
International Trade Union Confederation (ITUC)
Confédération syndicale internationale (CSI)
Confederación Sindical Internacional (CSI)

Ms Raquel GONZÁLEZ, Director, ITUC–Geneva Office (ITUC–GO), Geneva, Switzerland.



Département des politiques sectorielles
Bureau international du Travail (BIT)
4, route des Morillons
CH-1211 Genève 22
Suisse

ISBN 978-92-2-229996-6



9 789222 299966