

**Forum de dialogue mondial sur les relations
d'emploi dans le secteur des télécommunications
et des centres d'appel**

Genève
27-28 octobre 2015

Points proposés pour la discussion

1. Concernant la question des relations d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel, quels défis les gouvernements et les partenaires sociaux doivent-ils relever?
2. Comment le dialogue social ¹ pourrait-il contribuer à améliorer l'environnement de travail dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel?
3. Concernant la question des relations d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel, quelles recommandations pourraient être formulées en vue de guider l'action future de l'OIT et de ses Membres?

¹ D'après le rapport intitulé *Dialogue social*, établi aux fins de la Discussion récurrente en vertu de la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable, Rapport VI, Conférence internationale du Travail, 102^e session, Genève, 2013, paragr. 15 et 16:

«Le dialogue social désigne la participation des travailleurs, des employeurs et des gouvernements aux décisions relatives à l'emploi et à toute question afférente au lieu de travail. Il englobe toutes les formes de négociation, de consultation et d'échange d'informations entre les représentants des trois groupes susmentionnés qui portent sur les politiques économiques et sociales et les politiques du travail. Le dialogue social est à la fois un moyen de réaliser des progrès sociaux et économiques et un objectif en soi puisqu'il donne à la population l'occasion de se faire entendre et d'exercer une influence sur la société et le lieu de travail. [...] Le dialogue social bipartite peut prendre la forme d'une négociation collective ou d'autres formes de négociation, de coopération, ou de prévention et de règlement des différends. Le dialogue social tripartite permet aux travailleurs, aux employeurs et aux gouvernements de discuter ensemble des politiques publiques, de la législation et d'autres prises de décisions ayant des répercussions sur le lieu de travail ou les intérêts des travailleurs et des employeurs.»