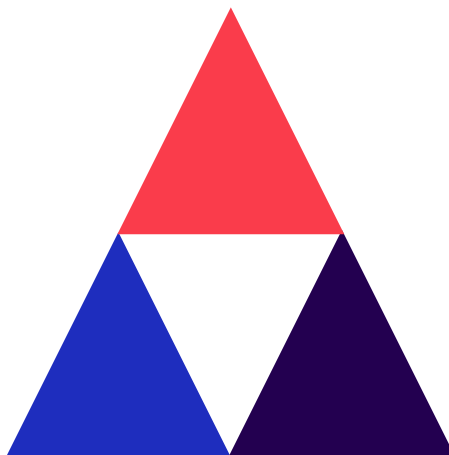




► Note sur les travaux

Réunion technique sur la numérisation dans le commerce de détail en tant que vecteur
de reprise économique et de travail décent
(Genève, 25-29 septembre 2023)



► Table des matières

	Page
Introduction	5
Examen des points à l'ordre du jour	6
I. Allocutions d'ouverture	6
II. Discussion point par point	11
Point 1 proposé pour discussion	11
Point 2 proposé pour discussion	14
Point 3 proposé pour discussion	19
Examen et adoption du projet de conclusions et de recommandations	22
La numérisation dans le commerce de détail en tant que vecteur de reprise économique et de travail décent	23
Défis et perspectives en matière de travail décent dans le secteur du commerce de détail dans le contexte de la numérisation et à la lumière de vecteurs de changement interdépendants et de la reprise centrée sur l'humain pour sortir de la crise du COVID-19	23
Exploiter tout le potentiel d'emploi du secteur du commerce de détail en tirant parti d'une numérisation qui contribue à un développement durable centré sur l'humain et à un avenir du secteur placé sous le signe du travail décent	24
Recommandations concernant l'action future de l'OIT et de ses Membres	25
Clôture de la réunion	34
Conclusions	35

► Introduction

1. À sa 346^e session (octobre-novembre 2022), le Conseil d'administration du Bureau international du travail (BIT) a approuvé la tenue d'une réunion technique sur la numérisation dans le commerce de détail en tant que vecteur de reprise économique et de travail décent. L'objet de la réunion était d'examiner les questions actuelles et nouvelles en rapport avec la numérisation et l'avenir du travail dans le secteur du commerce de détail, en accordant une attention particulière aux politiques, stratégies et bonnes pratiques nécessaires pour que la numérisation contribue à un développement durable centré sur l'humain et à un avenir du travail où le plein emploi productif et le travail décent soient une réalité pour tous.
2. La Réunion technique sur la numérisation dans le commerce de détail en tant que vecteur de reprise économique et de travail décent s'est tenue à Genève du 25 au 29 septembre 2023. À sa première séance, la réunion a adopté le programme de travail (TMDRS/2023/2) et les points pour discussion (TMDRS/2023/1). Elle a tenu six séances plénières, dont trois ont été consacrées à l'examen des points proposés pour la discussion.
3. Conformément à l'article 6 du Règlement des réunions techniques, le bureau de la réunion était composé d'un président, M. R. Muñoz Castro (membre gouvernemental, Colombie) et de trois vice-présidents, élus à la première séance comme suit:

Groupe gouvernemental

Vice-présidente: M^{me} M. Bimbayi Hanga (gouvernement, Zimbabwe)

Groupe des employeurs

Vice-présidente: M^{me} Ewa Staworzynska (États-Unis d'Amérique)

Assistée de: M. L.R. Morales Vélez (Organisation internationale des employeurs, OIE)
M^{me} N. Privee Boudeguer (OIE)

Groupe des travailleurs

Vice-président: M. D. Bliss (Australie)

Assisté de: M^{me} M. Llanos (Confédération syndicale internationale, CSI)
M. M. Bolton (UNI Global Union)

4. La secrétaire générale de la réunion était M^{me} Y. Arai (directrice adjointe et fonctionnaire responsable du Département des activités sectorielles). La secrétaire exécutive était M^{me} M. Licata, et M. O. Liang (chef de l'Unité des services publics et privés) a fourni des orientations et un appui d'ordre général durant la réunion. La coordinatrice des services du secrétariat était M^{me} M.M. Than Tun. Le représentant du Bureau du Conseiller juridique était M. T. Geckeler.
5. La réunion a rassemblé 99 participants (dont 45 pour cent de femmes) (voir document TMDRS/2023/2), dont 39 représentants et conseillers techniques gouvernementaux (issus de 27 États Membres) assistés de 15 observateurs gouvernementaux (issus de 12 États Membres), ainsi que 8 représentants, conseillers techniques et observateurs employeurs et 8 représentants, conseillers techniques et observateurs travailleurs, auxquels il convient d'ajouter 2 observateurs d'organisations intergouvernementales et des organisations non gouvernementales internationales invitées.

► Examen des points à l'ordre du jour

I. Allocutions d'ouverture

6. Le président ouvre la Réunion technique sur la numérisation dans le commerce de détail en tant que vecteur de reprise économique et de travail décent, et souhaite la bienvenue à l'ensemble des participants, en présentiel et en ligne. La réunion offre l'opportunité de partager expériences et bonnes pratiques, et également d'analyser les enseignements tirés d'un secteur qui a subi de profondes transformations, déjà avant, mais aussi durant la pandémie de COVID-19. Ces transformations, essentiellement liées à l'essor du numérique, ont permis au commerce de détail de s'en sortir, avec toutefois des résultats inégaux selon les régions, les entreprises et les segments du secteur. La réunion offre une occasion unique d'analyser, avec un engagement renouvelé, les défis et les perspectives concernant la promotion du travail décent dans le commerce de détail, dans le contexte de la numérisation et en lien avec des facteurs de changement interdépendants. Elle permet aussi d'examiner comment exploiter au mieux toutes les possibilités qu'offre la numérisation pour garantir un partage équitable des avantages qui en découlent, qu'il s'agisse de la promotion de l'inspection du travail, d'un environnement de travail sûr et salubre, des principes et droits fondamentaux au travail ou de l'accès de tous aux infrastructures et aux compétences numériques.
7. La numérisation contribue à transformer en profondeur le commerce de détail, secteur à forte intensité de main-d'œuvre qui emploie un grand nombre de travailleurs partout dans le monde. Les nouveaux défis et perspectives que comporte le secteur ont été amplifiés par la pandémie de COVID-19 et les crises qui ont suivi, ce qui a encore davantage bouleversé l'emploi et les conditions de travail. Pour permettre au secteur de continuer à jouer un rôle clé dans la promotion de la croissance économique et la création d'emplois décents dans le cadre d'une transformation numérique en profondeur, il est impératif de renforcer le dialogue social sous toutes ses formes, de manière à garantir la durabilité et la résilience du secteur, et ce dans l'intérêt de ses 420,4 millions de travailleurs. Pour ce faire, il convient d'examiner comment les politiques, les mesures et les pratiques peuvent veiller à ce que les travailleurs et les entreprises du commerce de détail bénéficient respectivement de possibilités d'emploi décent et de développement commercial. De la même manière, il serait essentiel de doter les acteurs du secteur de compétences, d'une formation et de conditions de travail adéquates qui soient adaptées à la transformation numérique.
8. La secrétaire générale de la réunion rappelle que la réunion est l'occasion d'examiner les perspectives et les défis liés au travail décent et à un avenir du travail souhaitable dans le commerce de détail. Il s'agit d'analyser comment tirer pleinement parti de la numérisation et du commerce électronique, au profit d'une reprise centrée sur l'humain, du développement durable du secteur et d'une croissance inclusive. La réunion permet aussi d'examiner comment élaborer et mettre en œuvre des politiques, des réglementations et des initiatives efficaces pour créer des emplois plus nombreux et de meilleure qualité, et promouvoir ainsi le mandat constitutionnel de l'Organisation internationale du Travail (OIT) qui consiste à faire progresser la justice sociale par la promotion du travail décent. Le commerce de détail est un secteur stratégique pour l'économie mondiale, car il offre des possibilités d'emploi à plus de 420,4 millions de personnes dans le monde entier. La proportion globale des femmes employées dans le secteur est de 46,4 pour cent, et ces chiffres sont encore plus élevés en Afrique, en Europe et en Asie centrale. La réunion offre donc une plateforme pour débattre des moyens de faire avancer les questions d'égalité entre hommes et femmes dans le secteur. En outre, le secteur du commerce de détail est constitué d'un écosystème très diversifié de modèles d'activité et d'entreprises de différentes tailles. Le passage au numérique, qui s'est accéléré durant la pandémie de COVID-19, est en train de devenir une

tendance à plus long terme. Cette transformation façonne de nouveaux modèles d'entreprise, qui ont une incidence sur la quantité et la qualité des emplois créés ainsi que sur les relations d'emploi et les conditions de travail. La nouvelle dynamique s'applique aussi au commerce de détail informel dans les pays en développement, qui ont commencé à utiliser les plateformes numériques pour atteindre les consommateurs et élargir leurs débouchés commerciaux. Dans le même temps, l'évolution des modèles d'entreprise a modifié l'organisation du travail, ce qui a eu des répercussions sur la vie quotidienne et l'emploi des travailleurs. Le secteur du commerce de détail s'engage aussi à accélérer la transition vers des modèles d'entreprise respectueux de l'environnement. Il a une influence majeure sur la production, les ventes et la consommation. Les modèles d'économie circulaire jouent un rôle de premier plan dans la transition vers la durabilité environnementale dans le secteur. Le passage d'une économie manufacturière à une économie de services, l'innovation et les applications numériques stimulent la croissance de ces nouveaux modèles du commerce de détail. Le Bureau souhaite que la réunion adopte des conclusions et des recommandations qui orienteront l'OIT et ses mandants dans les années à venir.

9. La secrétaire exécutive offre un aperçu du rapport (TMDRS/2023) établi par le Bureau pour servir de base aux discussions. Le rapport analyse les effets que la pandémie de COVID-19 et les crises qui ont suivi ont eus sur le secteur du commerce de détail. La pandémie a mis en lumière la diversité du secteur, et ses conséquences n'ont pas été les mêmes pour tous les segments du secteur. Elle a accéléré la numérisation, modifiant ainsi les méthodes de distribution et les modèles économiques du secteur. Cette tendance étant appelée à perdurer, elle doit être considérée comme une opportunité pour promouvoir la reprise et la résilience du commerce de détail ainsi que les normes régissant le travail décent dans le secteur. L'orateur met ensuite l'accent sur certains des sujets traités dans le rapport. Le commerce de détail s'est toujours caractérisé par des avancées technologiques. Cependant, la transformation numérique qui s'y opère actuellement représente une évolution distincte: fusion des domaines numérique et physique, recours accru à l'intelligence artificielle (IA) et automatisation de certains processus manuels. Le commerce électronique et le commerce via les plateformes de médias sociaux sont aussi le moteur de l'économie. La gestion des données est progressivement confiée aux systèmes d'IA. La fracture numérique entre les pays et entre les entreprises est un autre sujet important. Le rapport indique clairement que la numérisation ne saurait être analysée indépendamment d'autres grandes tendances. La mondialisation crée un lien entre producteurs et consommateurs par-delà les frontières et rend les marchés mondiaux accessibles aux moyennes entreprises. Le nombre de fusions et d'acquisitions de grandes chaînes de magasins de détail a fortement augmenté. Il convient aussi de prendre en considération l'évolution démographique et le fait que les changements de comportement des consommateurs, associés à l'urbanisation, influencent la numérisation, laquelle influe à son tour sur ces tendances. En ce qui concerne la durabilité environnementale, le secteur peut contribuer à favoriser des habitudes de consommation plus durables. À cet égard, l'économie circulaire est un sujet qui est également traité dans le rapport, car elle offre aux micro, petites et moyennes entreprises (MPME) la possibilité d'accéder au secteur, aidées par la numérisation.
10. Parmi les problèmes analysés dans le rapport figure une transformation des emplois (apparition de nouveaux profils d'emploi, suppressions d'emploi à court terme et pénuries de compétences) propice à la création d'emplois peu qualifiés. Le commerce de détail continue de se caractériser par un taux élevé d'emploi informel, qui s'explique par le fait que de nombreux travailleurs du secteur ont basculé dans l'informalité durant la pandémie de COVID-19. En fait, de manière plus générale, la numérisation peut, si elle est assortie de politiques sociales et du travail adaptées, favoriser la formalisation du travail dans le commerce de détail. Le dialogue social a connu un regain d'activité durant la pandémie de COVID-19 qui a permis d'assurer la continuité des activités dans le secteur, offrant ainsi une occasion de relever les principaux défis liés à la numérisation.

Toutefois, des problèmes continuent de se poser en matière de liberté syndicale et de négociation collective. De nombreux commerçants de détail utilisent diverses formes de contrats, qui ne facilitent pas la syndicalisation des travailleurs du secteur. Si des actes antisyndicaux ont été perpétrés dans certains pays et à l'égard de certains types d'emplois, la pandémie s'est aussi soldée par une recrudescence des conflits du travail et des actions collectives. Enfin, le rapport traite aussi de problématiques telles que l'égalité entre femmes et hommes, les personnes en situation de handicap, les travailleurs migrants, les mesures de non-discrimination ainsi que les conditions de travail dans le commerce de détail, en particulier les risques en matière de sécurité et de santé au travail (SST) et l'accès à la protection sociale.

11. La vice-présidente employeuse déclare que la numérisation dans le commerce de détail peut contribuer à un développement durable centré sur l'humain et à un avenir du travail qui aille de pair avec l'emploi productif dans un contexte de travail décent pour tous. Il est nécessaire de veiller à ce que les actions et les mesures stratégiques appropriées soient prises pour optimiser la croissance économique et la création d'emplois décents. Le secteur du commerce de détail est en effet une source d'emplois décents, en particulier pour les femmes et les jeunes, et il joue un rôle déterminant dans la mise en place d'une reprise résiliente, équitable et durable. Le rapport met en évidence des domaines essentiels qui méritent une attention particulière, tels que les innovations, les technologies et les stratégies de développement des compétences dont il convient de tirer parti pour exploiter les possibilités qu'offre la création d'emplois décents tout en minimisant les perturbations causées par les transformations rapides en cours dans le secteur. L'oratrice souhaite faire trois observations à cet égard. Premièrement, elle mentionne la nécessité de promouvoir un environnement favorable aux entreprises durables dans le secteur pour leur permettre de faire face aux crises climatiques et de continuer à prospérer lorsqu'elles sont confrontées à des situations imprévisibles. Deuxièmement, elle rappelle que le secteur du commerce de détail est constitué d'un écosystème très diversifié de modèles d'activité, d'entreprises de différentes tailles et de segments spécialisés, et que ses entreprises et ses travailleurs ont été fortement et très diversement touchés à tous les niveaux par les conséquences de la crise. Le secteur emploie des travailleurs ayant des niveaux de compétences divers. Les conclusions adoptées par la réunion devront tenir compte de cette diversité pour garantir que tous les éléments du secteur seront examinés, tout en laissant aux politiques régionales et nationales le soin de réglementer le secteur en tenant compte des différentes réalités économiques et sociales. Troisièmement, il est essentiel de favoriser une grande diversité d'application du numérique et d'adopter des politiques propres à soutenir de manière appropriée le recours aux technologies pour assurer la résilience et la survie des entreprises et préserver l'emploi, comme cela a été le cas pendant la pandémie de COVID-19. Alors que les innovations technologiques continuent de créer de nouveaux débouchés et de transformer le travail, il convient d'examiner comment opérer la transition vers un environnement plus numérique. Le développement des compétences est nécessaire pour réussir cette transition. Les partenaires tripartites devraient collaborer pour mettre au point des programmes de formation visant à combler les déficits de compétences dans le secteur du commerce de détail en ligne en assurant la formation, le perfectionnement et la reconversion de la main-d'œuvre. Des politiques cohérentes et coordonnées sont nécessaires pour créer des conditions qui permettent aux entreprises et aux travailleurs de continuer à tenir leur rôle dans le développement économique et social. Ces politiques doivent s'appuyer sur une analyse diagnostique des capacités, des priorités, des possibilités et des difficultés de chaque pays. Identifier ces priorités et ces politiques permettrait d'orienter l'action de l'OIT. L'oratrice fait observer que le rapport soumis pour discussion est une fois et demie plus long que ce que préconise le Règlement des réunions techniques, ce qui risque de poser des difficultés aux participants pour analyser et traiter en seulement une semaine tous les thèmes qui y sont abordés. Enfin, elle demande au Bureau de soumettre aux participants un projet de conclusions concis, équilibré et concret.

12. Le vice-président travailleur explique qu'au cours des dix dernières années l'accélération du processus de numérisation a redéfini la manière de travailler ainsi que le lieu et le moment où le travail est effectué. D'où l'importance de convoquer une nouvelle réunion pour veiller à ce que le dialogue social se traduise par des améliorations concrètes pour les travailleurs du monde entier. La numérisation constitue une menace pour les conditions de travail et la sécurité de l'emploi. Partout dans le monde, des millions de travailleurs sont à la merci d'applications ou de plateformes en ligne qui les privent de leurs droits et avantages en matière d'emploi, situation imputable à la précarisation des formes de travail. L'orateur cite un extrait de la Déclaration de Philadelphie qui pourrait servir de base solide aux discussions de la réunion: «le travail n'est pas une marchandise». Le passage au numérique, en tant qu'outil au service du travail décent, doit s'effectuer en adéquation avec la Déclaration de Philadelphie. Les syndicats du secteur du commerce de détail se sont réunis récemment pour promouvoir un cadre réglementaire solide et contraignant destiné à protéger le travail sûr et décent à l'ère du numérique. Les travailleurs doivent pouvoir bénéficier de la technologie et des gains de productivité qui en découlent. Le groupe des travailleurs tient d'emblée à mettre en évidence cinq mesures préconisées dans le contexte de la numérisation: reconnaître et protéger toutes formes de travail; veiller à ce que les droits minimaux au travail ne soient pas artificiellement limités à des catégories de travailleurs restreintes et de moins en moins nombreuses; faciliter une transition juste et équitable qui tienne compte de la dimension de genre, prenne en considération le perfectionnement des compétences, soit transparente et anticipe le droit à la déconnexion; définir le travail décent à la lumière des objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies; promouvoir les normes de SST; et garantir le respect de la liberté syndicale et du droit de négociation collective.
13. La vice-présidente gouvernementale souligne l'importance du secteur du commerce de détail en tant que moteur de l'économie et générateur d'emplois. Durant la pandémie de COVID-19, bon nombre d'entreprises et de travailleurs opérant dans des commerces de détail indispensables ont fourni de la nourriture et des biens essentiels à la population et veillé à ce que ses besoins vitaux soient satisfaits. Les gouvernements ont dû prendre des mesures obligatoires de fermeture, et la baisse de la demande et des ventes qui en est résulté a été lourde de conséquences pour les entreprises, en particulier les MPME. Pour contrer les effets de ces mesures, les gouvernements ont pris des dispositions comme les allègements fiscaux, les prêts, la réduction des taux d'intérêt et les dispositifs de maintien dans l'emploi, qui ont contribué à aider les détaillants dans beaucoup de pays. La pandémie a mis en lumière les disparités entre les pays et aggravé la fracture numérique. Il convient de remédier aux déséquilibres en termes d'accès au numérique, d'investir dans les infrastructures numériques et d'assurer le transfert de technologies entre les régions. L'oratrice reconnaît l'importance du passage au numérique pour assurer la continuité des activités et le développement des entreprises. La numérisation est la nouvelle normalité, et elle continuera de transformer le secteur du commerce de détail ainsi que ses emplois et ses modèles économiques. Il est important de partager une vision et une mission communes pour étendre le processus de numérisation aux MPME. Cette démarche est essentielle pour intensifier le développement d'entreprises durables sur le long terme, et elle devrait aller de pair avec la transition numérique dans l'éducation et le développement du haut débit. L'oratrice estime que d'autres mesures doivent être prises pour soutenir les entreprises et les travailleurs du secteur et assurer une transformation numérique juste. Les pays se sont efforcés de prendre en considération et de promouvoir un environnement de travail sûr et salubre, et de garantir des conditions de travail adéquates, en adaptant leurs cadres normatifs. Le secteur du commerce de détail joue un rôle essentiel dans la transition vers la durabilité environnementale en raison de l'influence qu'il exerce sur la consommation des biens et des ressources. Il est nécessaire d'aborder la question de la durabilité et de l'avenir du travail dans le secteur compte tenu du potentiel qu'il offre en termes de consommation et de production durables. L'évolution technologique peut aussi favoriser la durabilité, y compris grâce aux modèles économiques circulaires de réparation, de réutilisation et de recyclage.

14. Le représentant du gouvernement du Honduras reconnaît que la numérisation contribue activement à favoriser la reprise économique et à promouvoir le travail décent dans le secteur du commerce de détail. L'engagement de son pays en faveur de la numérisation dans le secteur est étroitement lié à une vaste stratégie nationale de croissance économique et de développement. Le Honduras encourage depuis quelques années le passage au numérique au sein des institutions gouvernementales, et les procédures administratives ont été simplifiées pour favoriser la croissance des petites entreprises. L'orateur cite à titre d'exemple les réformes fiscales menées actuellement pour soutenir la reprise économique. Il souligne la nécessité d'adopter des mesures stratégiques pour stimuler la croissance économique, favoriser le travail décent et faire en sorte que les réformes fiscales bénéficient à tous les segments de la société. La numérisation est un moteur essentiel de la prospérité économique et du progrès social. Le Honduras s'engage à créer un environnement propice à ce que toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, puissent bénéficier des technologies numériques.
15. La représentante du gouvernement de la Thaïlande explique que la pandémie de COVID-19 a eu des répercussions diverses sur les travailleurs, en raison notamment de l'augmentation du travail à distance, de la croissance du commerce électronique et d'une évolution vers le travail géré par des plateformes numériques et vers l'automatisation. Ces changements induits par le passage au numérique ont pu s'opérer grâce au perfectionnement, à la reconversion professionnelle et à l'éducation de la main-d'œuvre dans les domaines des sciences, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques (STIM). Reconnaisant que des mesures supplémentaires s'imposent, le gouvernement de la Thaïlande propose des formations et cherche à étendre la couverture sociale aux travailleurs informels. De nombreux enseignements ont été tirés des effets de la pandémie de COVID-19 en matière de SST, d'applicabilité de la législation du travail aux travailleurs des plateformes ainsi que d'accès à la protection sociale et de portabilité des droits de protection sociale, en particulier pour les travailleurs migrants. Les niveaux élevés d'informalité dans le secteur, ajoutés à une population vieillissante, rendent nécessaire une culture de l'apprentissage tout au long de la vie.
16. La représentante du gouvernement du Malawi rappelle que la pandémie de COVID-19 a entraîné des pertes d'emploi et mis en évidence la fracture numérique entre économies développées et économies en développement ainsi qu'entre zones rurales et zones urbaines. Il est nécessaire de mieux intégrer les entreprises rurales et informelles dans l'économie numérique. La numérisation a ouvert de nouvelles perspectives et créé de nouveaux emplois, de nouvelles exigences en matière de qualifications et de nouvelles formes d'emploi. Or c'est dans le secteur informel que s'ouvrent la plupart de ces perspectives, qui vont de pair avec des défis à relever, par exemple la réalisation des principes et droits fondamentaux au travail. Le Malawi s'efforce d'améliorer les cadres politiques et réglementaires pour encadrer l'économie numérique, notamment par le biais de sa politique sur la numérisation, sa stratégie d'économie numérique et d'autres mesures encore. L'avenir de la croissance économique et la création d'emplois décents reposent sur les plateformes numériques, mais cela nécessite des cadres politiques et réglementaires ainsi que des investissements dans l'économie numérique.
17. La représentante du gouvernement des Philippines explique que, dans son pays, un demi-million de MPME opèrent actuellement dans le secteur, qui emploie plus de 2 millions de travailleurs et représente environ 20 pour cent du produit intérieur brut (PIB). Les Philippines ont mis en œuvre un projet cohérent pour permettre aux MPME, en particulier celles qui s'ouvrent à la technologie et celles que la technologie a contraintes à la délocalisation, de bénéficier de formations sur la productivité, de programmes de perfectionnement et de programmes de moyens de subsistance. Des conseils techniques sur la SST et les normes du travail sont offerts aux MPME. Le gouvernement continuera de collaborer avec les parties prenantes concernées pour tirer le meilleur parti des possibilités offertes par la numérisation.

18. Le vice-président travailleur rappelle qu'il y a encore peu les travailleurs du commerce de détail étaient les héros de la pandémie: alors que la plupart des gens travaillaient en toute sécurité depuis leur domicile, ces travailleurs se levaient le matin, se rendaient au travail, se nettoyaient les mains avec du gel désinfectant, et continuaient à nourrir et à habiller la population. Avec l'accélération de la numérisation suite à la pandémie, bon nombre de ces travailleurs se sentent oubliés et sont en proie à des niveaux croissants d'abus, de violence, de problèmes de santé mentale et de suicide. Il est donc primordial de maintenir les travailleurs et leurs droits au cœur du débat.
19. La vice-présidente employeuse se félicite que soient reconnues l'utilité incontestée et la contribution majeure du secteur du commerce de détail. La mise en œuvre des bonnes politiques permettra d'ouvrir de nombreuses perspectives en termes de travail décent.

II. Discussion point par point

Point 1 proposé pour discussion

Quelles opportunités s'ouvrent et quels défis se posent pour le travail décent dans le secteur du commerce de détail au vu de l'essor de la numérisation et du commerce électronique durant la pandémie de COVID-19 notamment, et quels sont les autres vecteurs de changement et les principales avancées?

20. Le vice-président travailleur signale que le passage au numérique est synonyme de déplacement pour de nombreux travailleurs. De nouveaux entrepreneurs indépendants et prestataires de services apparaissent sur le marché, mais ces catégories de travailleurs se voient refuser l'exercice de leurs droits fondamentaux. La plupart des nouveaux emplois créés ne répondent pas aux critères de travail décent. L'expansion récente du commerce électronique et le développement considérable des services de livraison du dernier kilomètre ont introduit une nouvelle forme de quick commerce (système de livraison express) dans le paysage du commerce de détail, avec des magasins sans devanture et des mini-centres de distribution. Les travailleurs employés dans ces magasins sans devanture sont exposés à de lourdes charges de travail, à des conditions de travail insalubres et à des problèmes de SST du point de vue environnemental, et ils n'ont qu'un accès limité à la représentation syndicale et à la négociation collective. Quant aux chauffeurs-livreurs, ils se trouvent dans des situations d'emploi de plus en plus précaires. Phénomène alarmant, tous ces travailleurs sont exposés à des accidents du travail provoqués par des objectifs déraisonnables. La numérisation a aussi des répercussions considérables sur les travailleurs du commerce de détail employés dans des magasins physiques, qui se traduisent notamment par une évolution des rôles et des descriptions de poste, un recours excessif à l'IA et une surveillance renforcée. Un rapport publié récemment par Uni Europa a également mis en lumière des problèmes nouveaux: transformation ou redéfinition des tâches comme conséquence de l'utilisation de l'IA, évolution de la demande de compétences liée à la restructuration professionnelle, diminution des revenus et de la durée du travail, pertes d'emplois imputables à l'automatisation, périodes de chômage plus fréquentes, polarisation des emplois et hausse des inégalités, absence de dialogue social, impossibilité pour les travailleurs de faire entendre leur voix et d'avoir accès au dialogue social en raison de la fragmentation de la main-d'œuvre, et hausse du chômage global. L'orateur s'en remet à un représentant travailleur du Chili et à une représentante travailleuse de l'Afrique du Sud.
21. Un représentant travailleur du Chili explique que le passage au numérique a laissé des milliers de travailleurs sans emploi, et ce en dépit des efforts qu'ils ont consentis durant la pandémie. Le nombre de conventions collectives est en recul, et celles qui sont en vigueur ne sont pas

respectées. Les travailleurs ne sont plus en mesure d'accéder à des salaires équitables. De nombreuses entreprises ne respectent pas la législation du travail et maintiennent leurs stratégies, même s'il en résulte des pertes d'emplois. Les possibilités de reconversion ou de perfectionnement offertes par les employeurs sont insuffisantes, malgré les gains importants que beaucoup d'entre eux ont dégagés durant la pandémie. Parallèlement, de nombreux travailleurs du secteur – et membres de leur famille – sont tombés malades ou décédés durant la pandémie. Travail décent signifie respect des normes minimales du travail aux niveaux national et international, y compris celles énoncées dans les conventions existantes. Il convient d'éviter toutes formes de travail qui profitent aux entreprises mais portent préjudice aux travailleurs.

22. Une représentante travailleuse de l'Afrique du Sud signale les horaires de travail irréguliers qui ont cours dans le secteur, de nombreux magasins de détail étant ouverts jusqu tard dans la nuit. Malgré cela, les employeurs ne mettent pas à disposition des travailleurs qui rentrent chez eux tard le soir des moyens de transport sûrs et fiables, pourtant nécessaires.
23. Le vice-président travailleur reprend le cours de son intervention, déclarant que la qualité et la quantité de travail doivent figurer au cœur de la discussion. La numérisation porte gravement préjudice à la qualité de l'emploi. Le groupe des travailleurs espère parvenir à s'entendre avec le groupe des employeurs sur la question de la formation. Gouvernements, employeurs et travailleurs devraient s'occuper ensemble de l'accès à des dispositifs tripartites d'apprentissage tout au long de la vie et de perfectionnement.
24. La vice-présidente employeuse déclare que le secteur du commerce de détail apporte une contribution centrale à l'économie, en particulier dans les pays émergents. Citant le rapport, elle rappelle que les bouleversements technologiques dans le secteur du commerce de détail ne sont pas un phénomène nouveau. L'approche la plus efficace pour y faire face consisterait à favoriser l'adhésion au changement tout en appliquant les mesures appropriées. Le groupe des employeurs considère six opportunités à saisir au niveau macroéconomique. Premièrement, la numérisation peut favoriser la formalisation. Les outils numériques peuvent aider les gouvernements à mieux cibler leurs efforts, y compris en faveur de l'affiliation aux régimes de sécurité sociale. Le groupe des employeurs compte sur les gouvernements pour simplifier encore le processus d'enregistrement des entreprises. Deuxièmement, la numérisation crée des débouchés sans précédent pour les petites et moyennes entreprises (PME), en particulier dans les pays en développement. Troisièmement, le passage au numérique dans le commerce de détail peut bénéficier tant au secteur qu'aux travailleurs en offrant de nouvelles possibilités d'emploi et en créant des emplois pour les travailleurs peu ou très qualifiés ainsi que pour les groupes les plus vulnérables. Quatrièmement, les liens entre le commerce en ligne et le commerce physique peuvent faciliter les échanges entre ces deux formes de commerce de détail et créer de nouveaux emplois. Cinquièmement, la numérisation peut contribuer à la transition juste et à la création d'emplois plus durables. L'analyse approfondie des données et les algorithmes disponibles peuvent favoriser des modèles de production et de commerce de détail plus durables. La sixième opportunité porte sur l'intégration des femmes, des jeunes et des personnes en situation vulnérable dans le marché du travail. Au niveau macroéconomique, la numérisation peut accroître la productivité, l'accomplissement des tâches quotidiennes pouvant être simplifié grâce à la technologie. Les MPME disposent de systèmes de gestion financière plus simples qui leur permettent de se conformer aux obligations fiscales. Tous ces éléments contribueraient à promouvoir un environnement favorable aux entreprises durables et à accroître la marge de manœuvre budgétaire des gouvernements. La flexibilité et l'amélioration de la SST sont deux autres éléments qui pourraient bénéficier de l'utilisation nouvelle ou améliorée de la technologie.

25. La vice-présidente gouvernementale énonce diverses perspectives de travail décent dans le secteur du commerce de détail offertes par l'essor de la numérisation et du commerce électronique. La numérisation peut favoriser la formalisation, et l'adoption des technologies numériques peut promouvoir les exportations. Or le développement des compétences, le perfectionnement, la reconversion et l'enseignement des STIM sont nécessaires pour tirer parti de la numérisation dans le secteur du commerce de détail. De même, il faut promouvoir le transfert de connaissances dans le domaine des technologies numériques, tant entre les pays qu'entre communautés rurales et communautés urbaines. Les grandes entreprises devraient jouer leur rôle et soutenir les petites entreprises pour qu'elles puissent accéder aux marchés mondiaux. Les gouvernements devraient aussi contribuer activement à créer des débouchés et un environnement favorable pour les MPME. La numérisation dans le commerce de détail offre également aux femmes et aux jeunes la possibilité d'intégrer le secteur, mettant ainsi à profit le dividende démographique. Toutefois, cela exige une réglementation et des investissements dans les infrastructures et les compétences numériques. Le passage au numérique permet aux petites entreprises de tirer parti des plateformes de médias sociaux pour améliorer leur stratégie de commercialisation et faciliter leur accès au marché.
26. Parmi les problèmes caractéristiques auxquels se heurte le commerce de détail figurent des niveaux d'informalité élevés et une faible réglementation du commerce électronique, en particulier dans les pays en développement, dont la plupart souffrent en outre d'un développement des infrastructures insuffisant (accès et débit Internet limités, faible capacité de réseau électronique). Cette fracture numérique existe tant entre les pays qu'entre zones urbaines et zones rurales. Le commerce en ligne se caractérise par des déficits de SST et par des lacunes dans la mise en œuvre de la législation du travail. Il convient de renforcer les mesures relatives au respect de la vie privée, à la protection des données et à la cybersécurité. Les travailleurs des plateformes numériques, en particulier dans les pays en développement, n'ont pas de protection sociale. Une approche progressive qui tienne compte des réalités nationales s'impose pour remédier aux déficits de sécurité sociale. Les économies rurales ne sont pas bien intégrées dans l'économie formelle et sont exposées aux risques liés à la numérisation. Des problèmes subsistent en ce qui concerne la discrimination à l'égard des femmes ainsi que les droits des jeunes et leur accès aux prestations. Par ailleurs, la pandémie a poussé de nombreuses entreprises vers l'économie informelle. Enfin, l'oratrice mentionne le manque de compétences numériques, l'absence de stratégies de continuité des activités entraînant des bouleversements numériques, et les défis environnementaux. Pour conclure ses propos, elle souligne que les gouvernements ont des défis à relever en ce qui concerne le dialogue social et les autres piliers de l'Agenda du travail décent de l'OIT, qui ne sont pas toujours faciles à mettre en œuvre dans le secteur.
27. Le représentant du gouvernement de l'Afrique du Sud explique que les inégalités de développement posent plus de problèmes en Afrique que dans d'autres régions du monde. Du fait que les entreprises peuvent désormais être basées n'importe où dans le monde et qu'elles ont accès aux marchés mondiaux, de nombreux détaillants en Afrique mettent la clé sous la porte, ce qui entraîne une hausse du chômage et affaiblit la compétence des gouvernements locaux.
28. Le vice-président travailleur rappelle que le but de la réunion est d'envisager la numérisation comme un vecteur de travail décent et d'examiner l'incidence des avancées technologiques sur les travailleurs. La question de savoir si la numérisation crée de la valeur n'a pas lieu d'être ici. L'orateur estime que les observations de la vice-présidente employeuse manquent quelque peu d'objectivité et qu'elles mériteraient d'être plus nuancées. Il reconnaît que, si la numérisation peut contribuer à la formalisation, davantage doit encore être fait pour prévenir l'informalisation. Concernant la question de l'inclusion, il convient de s'intéresser au fait que la numérisation a des effets différenciés selon le sexe. Pour de nombreuses femmes qui travaillent dans le commerce

de détail, le passage au numérique est synonyme de détérioration des conditions de travail. En raison de certains effets de la numérisation, l'accès aux services de garde d'enfants et les aides publiques auxquelles les femmes auraient droit posent désormais problème. Pour ce qui est de la productivité, l'orateur s'interroge sur les avantages que les travailleurs ont tirés des gains de productivité engendrés par la numérisation. Ces gains doivent être redistribués à l'échelle de la société, plutôt que répartis uniquement entre détenteurs du capital. Enfin, il importe de rappeler que, dans certains cas, la numérisation porte aussi atteinte à la sécurité, à la santé et au bien-être des travailleurs.

29. La vice-présidente employeuse dit que son groupe se félicite de la concordance de vues qui se dégage parmi les participants sur les défis et les opportunités liés à la numérisation, qu'il s'agisse de la formalisation, de la nécessité d'investir dans le développement des compétences, des débouchés pour les MPME ou de l'accroissement du commerce mondial: autant d'éléments qui doivent être mis à profit pour promouvoir le travail décent.
30. Un représentant travailleur de l'Uruguay confirme que, si la numérisation crée des opportunités, elle génère aussi de nombreux problèmes en ce qui concerne la santé des travailleurs. L'Uruguay constate une augmentation de l'anxiété, du stress et du taux de suicide liés à l'obligation d'effectuer plusieurs tâches en parallèle imposée par la numérisation. Il convient de réglementer les plateformes de travail numériques, qui provoquent un niveau élevé de stress chez les travailleurs. Il faut également être attentif aux nouvelles conditions dans lesquelles les travailleurs s'acquittent de leurs tâches: les travailleurs des centres d'appel, par exemple, doivent être protégés contre les nuisances sonores; autre problématique: les Uruguayens qui travaillent depuis leur domicile en arrivent à devoir se tenir à l'écart des membres de leur famille pour pouvoir accomplir correctement leurs tâches. Un chauffage adéquat et l'ergonomie sont aussi des sujets de préoccupation. Enfin, des études menées en Amérique latine prouvent que les hommes ont davantage de possibilités de télétravail que les femmes. Si la numérisation a créé plus d'emplois pour les femmes, celles-ci continuent d'être reléguées au second plan en termes de salaires et de fonctions exercées.

Point 2 proposé pour discussion

Quelles politiques, mesures et pratiques ont fait leurs preuves, lesquelles ont échoué, et comment veiller à ce que la numérisation dans le commerce de détail contribue à un développement durable centré sur l'humain et à un avenir du travail dans le secteur qui aille de pair avec le plein emploi productif et le travail décent pour tous?

31. La vice-présidente employeuse déclare que, la numérisation étant désormais la nouvelle normalité, le secteur doit optimiser les opportunités qu'elle offre. La mise en place de cadres propices doit prendre en considération la grande diversité des contextes locaux et des modèles d'entreprises dans le secteur du commerce de détail. Les solutions stratégiques qui ne s'attaquent pas aux causes profondes des problèmes sont inefficaces. Les politiques devraient au contraire être fondées sur des données factuelles et trouver des réponses efficaces aux causes profondes pour créer des solutions à long terme et durables. L'oratrice rappelle les six bonnes pratiques suivantes qui ont entraîné des changements positifs. Premièrement, la simplification des cadres administratifs et juridiques facilite la formalisation ainsi que l'accès à l'environnement numérique, à l'innovation et à l'entrepreneuriat. Deuxièmement, les investissements dans le développement des compétences et l'apprentissage tout au long de la vie favorisent l'employabilité des travailleurs et permettent de combler le déficit de compétences pour les entreprises. Pour que les programmes soient efficaces tant pour les travailleurs que pour les employeurs, il faut qu'ils reposent sur une surveillance continue des déficits de compétences, des mises à jour régulières

des programmes d'enseignement et la mise en place de programmes d'éducation et de formation personnalisés. Les programmes d'éducation devraient être inclusifs, tenir compte des considérations de genre et ne pas perdre de vue les groupes vulnérables tels que les migrants et les personnes en situation de handicap. Les partenariats public-privé jouent un rôle essentiel à cet égard. Le groupe des employeurs apprécierait aussi que des efforts supplémentaires soient déployés pour promouvoir des apprentissages de qualité, qui sont déterminants pour permettre un développement précoce des compétences et une transition harmonieuse vers le marché du travail. Troisièmement, il est primordial d'améliorer l'accès au financement et d'assurer le soutien des gouvernements aux niveaux régional et national, en particulier pour les petites entreprises et les petits entrepreneurs. Ce soutien pourrait prendre la forme d'incitations fiscales, de subventions, de prêts et de garanties accordés directement aux entreprises. Quatrièmement, l'oratrice souligne le rôle joué par les employeurs et les organisations d'employeurs en matière de formation et de diffusion des meilleures pratiques, cette responsabilité devant toutefois rester avant tout du ressort des gouvernements. Le cinquième aspect mis en évidence est l'importance de l'accès à la protection sociale. La conception de systèmes de protection sociale viables sur le plan budgétaire, l'élargissement progressif de ces systèmes et leur renforcement peuvent contribuer à protéger les travailleurs du secteur et à promouvoir le travail décent. Une nouvelle fois, il s'agit d'une responsabilité générale et principale qui incombe aux gouvernements, comme le préconisent les normes de l'OIT. La sixième mesure essentielle à prendre consiste à promouvoir de manière continue le dialogue social sur les difficultés et les possibilités que présente la numérisation, en prévoyant aussi une évaluation permanente des besoins. L'OIT devrait collecter et suivre les informations sur les meilleures pratiques et leurs effets sur le marché du travail, et promouvoir la coopération entre les pays.

32. Le vice-président travailleur souhaite voir figurer dans l'annexe des conclusions de la réunion des dispositions de la recommandation (n° 169) concernant la politique de l'emploi (dispositions complémentaires), 1984, ainsi que d'autres instruments mentionnés dans le rapport. Il revient sur certains des problèmes engendrés par la numérisation, qui ont été examinés la veille par les participants: le travail est devenu plus précaire et moins sûr; les plateformes numériques transnationales constituent un obstacle à la liberté syndicale; l'équilibre vie professionnelle-vie privée est menacé; l'intensification des activités oblige les travailleurs à conclure des arrangements contractuels indépendants, ce qui permet aux employeurs de se soustraire à leur obligation de respecter les droits minimums en matière d'emploi, etc. Davantage de transparence est nécessaire dans la gestion des données collectées sur les travailleurs. Les syndicats doivent désormais avoir leur place à la table des négociations et s'efforcer de «rattraper le temps perdu». Les employeurs doivent partager les gains de productivité et contribuer au coût de la reconversion des travailleurs et de l'apprentissage tout au long de la vie. Un cadre réglementaire moderne et adapté doit être mis en place dans le secteur. Les participants devraient aussi soutenir le principe du droit à la déconnexion. Les outils numériques brouillent les limites entre vie professionnelle et vie personnelle en maintenant les travailleurs accrochés à leurs appareils aussi bien pendant qu'après le travail. D'autres mesures devraient être prises pour faire en sorte que la réactivité des travailleurs en dehors des heures de travail ne soit pas utilisée pour les récompenser ou les discriminer. L'orateur demande au président l'autorisation d'inviter ses collègues du Chili, de l'Espagne et de Singapour à faire part de leurs propres points de vue.
33. Un représentant travailleur du Chili estime que, dès l'instant où les travailleurs sont tenus d'utiliser leur téléphone pour travailler, celui-ci devrait être fourni par l'employeur et son utilisation limitée aux heures de travail pour éviter l'intrusion dans la vie privée des travailleurs engendrée par la numérisation. Il conviendrait en outre d'étendre la couverture des conventions collectives. Le travail humain doit être davantage valorisé. Lorsque les travailleurs sont licenciés sans aucune de possibilité de reconversion, ils deviennent «inemployables». L'orateur fait part des bonnes

pratiques de certaines entreprises chiliennes qui offrent une formation de reconversion à leurs salariés, plutôt que de les licencier, et leur accordent le droit de se déconnecter en dehors de leurs heures de travail.

34. Une représentante travailleuse de l'Espagne fait part de résultats positifs de la négociation collective dans les secteurs du textile, du commerce et de la mode, où les effets de la numérisation sont les plus immédiats. Des instances de dialogue social ont été créées en Espagne pour faire face aux conséquences de la numérisation, et de nombreux accords bénéfiques ont été conclus sur les salaires décents et la reconversion de la main-d'œuvre.
35. Un représentant travailleur de Singapour souligne la force du tripartisme dans son pays. Les acteurs tripartites du secteur ont commencé à se pencher sur les défis futurs, qu'ils avaient vu venir dans le secteur dès 2016. Le pays récolte aujourd'hui les fruits de ce travail. Les travailleurs bénéficient désormais de solides cadres de protection et ont la possibilité de progresser professionnellement à mesure qu'ils acquièrent de nouvelles compétences.
36. Le vice-président travailleur intervient de nouveau pour énoncer certaines mesures qui ne se sont pas révélées concluantes. Des systèmes de surveillance perfectionnés sont utilisés pour surveiller les travailleurs et fixer des objectifs de productivité. Or des études ont montré que cela a un impact négatif sur la santé physique et mentale des travailleurs. Certaines entreprises dénie en outre les droits syndicaux. Par ailleurs, le passage au numérique n'a pas que des bons côtés en termes de diversité. Au contraire, il exacerbe des problèmes qui existaient déjà pour les travailleurs ayant des responsabilités familiales – en particulier les femmes –, qui peinent à trouver un équilibre entre leur travail et leurs charges familiales. D'autres travaux de recherche ont montré que les travailleurs du commerce de détail n'ont pas véritablement de choix et doivent jongler entre leurs horaires de travail et le mode de garde des enfants. De meilleures structures de soutien sont nécessaires pour leur permettre de concilier travail et responsabilités familiales. Les tableaux de service et la rémunération sont trop fortement axés sur la rentabilité et la réduction des coûts.
37. La vice-présidente gouvernementale cite plusieurs exemples de bonnes pratiques nationales relatives à la manière dont la numérisation dans le secteur du commerce de détail a contribué au travail décent et à l'emploi productif. Plusieurs pays ont investi dans des infrastructures numériques et adopté une législation et des politiques qui portent, entre autres, sur l'amélioration de l'accès et du débit Internet. D'autres mesures sont nécessaires pour réglementer davantage le commerce électronique. L'oratrice énonce plusieurs dispositions prises par les pays, y compris en ce qui concerne l'accès au financement pour les petites entreprises, les transferts d'argent par téléphone mobile, les transactions scripturales, ainsi que des mesures en faveur de la protection des données et de la cybersécurité. D'autres mesures portent sur la formation des jeunes travailleurs, l'introduction et la promotion de l'enseignement des STIM pour les filles, et la sensibilisation des élèves du primaire à la problématique de la numérisation. Les bonnes pratiques consistent également à promouvoir la négociation collective dans le secteur du commerce de détail et à encourager la formalisation. En ce qui concerne les domaines qui nécessitent plus d'efforts, l'oratrice encourage les campagnes de sensibilisation des consommateurs pour qu'ils soient mieux informés de leurs droits. Elle note aussi l'importance de promouvoir les accords commerciaux. Par ailleurs, il convient de favoriser l'inclusion numérique, de promouvoir l'accès à Internet pour tous et de durcir les lois sur la cybersécurité. La création de pôles techniques ou d'innovation est nécessaire pour aider les entrepreneurs à accéder aux plateformes numériques. L'accès à la sécurité sociale, notamment dans le cadre de l'économie informelle, est un autre domaine où des efforts supplémentaires doivent être déployés. Enfin, l'oratrice souligne que la mise en œuvre des quatre piliers de l'Agenda du travail décent dans les juridictions nationales reste un défi pour les pays en développement.

38. La représentante du gouvernement de l'Algérie signale que les secteurs industriel et manufacturier traditionnels ne sont plus en mesure d'assurer une croissance soutenue. Il est nécessaire de diversifier l'économie en privilégiant des secteurs plus durables et d'élargir les possibilités d'emploi. Des programmes en faveur de la transformation numérique ont été mis en œuvre ces dernières années. Un département ministériel a été créé pour s'occuper des questions liées à la numérisation. Les activités numériques ne sont plus considérées comme des activités subsidiaires, mais plutôt comme une condition sine qua non du développement futur. Les efforts déployés ces dernières années par le gouvernement de l'Algérie se sont appuyés sur le développement des moyens de paiement numérique et la technologie mobile de quatrième génération. La législation sur le commerce électronique progresse aussi de manière satisfaisante. La révolution numérique pourrait favoriser le développement économique à l'avenir. C'est pourquoi le gouvernement investit dans des infrastructures pour stimuler la capacité de production du pays et miser sur les secteurs à forte valeur ajoutée, comme le numérique.
39. Le représentant du gouvernement du Honduras explique qu'en 2009 son pays a créé une unité gouvernementale spécialement chargée d'apporter un soutien aux PME. Depuis 2022, le nouveau gouvernement s'est tourné vers un modèle alternatif de développement économique axé sur la solidarité et la réduction de l'extrême pauvreté. Ce modèle cible les plus pauvres et les plus vulnérables, et prévoit en outre une assistance technique en matière de numérisation. Le gouvernement continue de soutenir la formalisation en accordant des prêts et en facilitant l'accès au crédit, en identifiant les marchés locaux et internationaux, et en dispensant des formations à la négociation commerciale et aux techniques de commercialisation. Il s'emploie avant tout à fixer des bases solides pour encourager le passage au numérique dans le pays, y compris en développant l'accès à Internet en milieu rural.
40. Le représentant du gouvernement du Brésil explique qu'une table ronde tripartite a été organisée pour réfléchir aux problèmes liés à la numérisation, en ayant recours à la méthode la plus efficace: le dialogue social. Cela a abouti, entre autres résultats importants, à la mise en place d'une assurance obligatoire pour les travailleurs autonomes du secteur privé. Parmi les autres actions examinées lors de cette table ronde, l'orateur cite l'extension des prestations de sécurité sociale et la reconnaissance du droit à la déconnexion. Il convient de créer de nouveaux modèles d'inspection du travail, ou de renforcer les systèmes existants, et de dialoguer avec les partenaires sociaux pour tenter de trouver des solutions efficaces. Par ailleurs, il est important de lutter contre la désinformation en expliquant que l'intention du gouvernement n'est pas d'interdire le commerce électronique et l'économie numérique, mais de protéger les travailleurs.
41. Le vice-président travailleur se félicite des précieuses contributions apportées concernant les mesures que doivent prendre les gouvernements et les employeurs. Cependant, il tient à rappeler aux participants que le travail décent doit rester la priorité de la réunion. Si des sujets tels que l'accès au financement et le rôle des organisations d'employeurs ont leur importance, ils ne doivent toutefois pas être au cœur du rapport final. L'orateur encourage la discussion sur l'investissement dans les compétences, à laquelle les délégués peuvent apporter des contributions utiles, dans l'intérêt des travailleurs, des employeurs et de la société dans son ensemble.
42. La vice-présidente employeuse répond aux propos formulés par le groupe des travailleurs, qui estime que la numérisation contribue à alourdir la charge de travail. La numérisation et les nouvelles technologies ont permis d'améliorer la productivité et d'accroître l'efficacité dans les entrepôts, rendant ainsi le travail plus facile et plus accessible, ce qui a eu des effets multiplicateurs positifs en termes d'inclusion dans le commerce de détail. L'oratrice souligne l'importance du dialogue social et se félicite des nombreuses conventions collectives en vigueur dans le secteur. Si l'on adopte les bonnes politiques, la numérisation peut favoriser la création

d'emplois décents et remédier aux déficits de travail décent, notamment via la formalisation. En ce qui concerne la gestion de l'IA, divers modèles opérationnels utilisent des algorithmes, qui n'ont pas nécessairement de répercussions directes sur les relations de travail. Le secteur du commerce de détail offre de nombreuses opportunités aux femmes, la numérisation et les nouvelles technologies rendant le travail plus aisé, en particulier pour les femmes enceintes. En outre, le paiement numérique des salaires a des retombées positives pour les travailleurs, car il facilite la comptabilité des entreprises et favorise les processus de formalisation.

43. La vice-présidente gouvernementale remercie les porte-parole des partenaires sociaux pour leurs contributions et se félicite du consensus qui se dégage sur l'importance du dialogue social.
44. Le vice-président travailleur est bien conscient que, si la numérisation permet de raccourcir les distances que doivent parcourir les travailleurs à l'intérieur des entrepôts, les changements qui en découlent alourdissent dans le même temps la charge de travail, notamment en fixant des objectifs à atteindre et des exigences de productivité. Quant à l'idée selon laquelle le travail serait désormais plus aisé, l'orateur rappelle que de nombreux travailleurs ont aussi d'autres préoccupations, qui concernent notamment l'accès des femmes au congé de maternité, les pauses pour l'allaitement et la flexibilité des horaires de travail. Pour ce qui est des effets de la numérisation sur les travailleurs, les innovations numériques peuvent améliorer la situation de certains travailleurs, mais avoir des répercussions négatives sur d'autres, par exemple lorsqu'il est question de suppressions d'emplois. Le problème fondamental ne concerne pas uniquement la formalisation, mais aussi les droits des travailleurs engagés au titre de contrats de travail formels et leur accès au travail décent.
45. La vice-présidente employeuse indique que travailleurs et employeurs conviennent de l'importance de la flexibilité des horaires de travail, rendue possible par la numérisation, ainsi que de la nécessité d'investir dans les compétences, y compris les compétences numériques. Elle demande au Bureau de veiller à ce que le projet de conclusions de la réunion soit fondé sur des données factuelles. Elle salue les efforts considérables déployés par le groupe gouvernemental, et encourage l'ensemble des participants à tirer davantage parti des possibilités offertes par la numérisation dans le secteur.
46. Le vice-président travailleur précise que son groupe ne partage pas le point de vue du groupe des employeurs selon lequel la flexibilité en soi bénéficie de manière universelle à tous les travailleurs. Il a été souligné que la flexibilité a des effets aussi bien positifs que négatifs. Pour de nombreux travailleurs, ce n'est pas un choix réaliste de leur part, mais avant tout une option offerte aux employeurs. L'orateur mentionne le droit des femmes à bénéficier de modalités de travail flexibles lorsqu'elles reprennent le travail à l'issue de leur congé de maternité, ce qui ne doit pas être interprété comme un consensus général sur le fait que la flexibilité est forcément toujours positive.
47. La vice-présidente employeuse affirme que, bien encadrée, la flexibilité peut se révéler très positive et contribuer à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
48. Le vice-président travailleur note que la question de la flexibilité des horaires de travail est loin de faire l'unanimité: en effet, si la flexibilité sied à certaines personnes, elle ne convient pas nécessairement à d'autres.
49. La vice-présidente employeuse fait observer que les travailleurs du secteur du commerce de détail peuvent être liés par une multitude de types de contrats.
50. Le représentant du gouvernement du Cameroun souligne qu'il existe différentes définitions du «commerce de détail», et que cette question mérite donc d'être examinée. Avec 80 pour cent de travailleurs occupant un emploi informel ou étant indépendants, le commerce de détail dans les

pays en développement diffère sensiblement de celui qui s'exerce ailleurs. Il importe de prendre cet aspect en considération lorsqu'on examine la question de la numérisation dans le secteur. Pour améliorer le travail décent dans le secteur, il faut repenser les problèmes réels et les expériences vécues, notamment dans les pays en développement. L'orateur espère que le projet de conclusions et de recommandations tiendra compte de ces différentes perspectives.

Point 3 proposé pour discussion

Quelles recommandations pourraient être formulées pour guider l'action future de l'OIT et de ses Membres (gouvernements et organisations d'employeurs et de travailleurs) pour promouvoir le travail décent et durable afin d'orienter la reprise du secteur du commerce de détail et restaurer sa croissance après la pandémie de COVID-19, par le biais d'une transition numérique qui soit juste et inclusive?

51. Le vice-président travailleur souligne le devoir des participants de ne pas perdre de vue deux aspects essentiels de la discussion: i) la promotion du travail décent et durable; et ii) une transition numérique qui soit juste et inclusive. Si la transformation numérique a offert plus de choix et de commodité et a généré une hausse de la productivité et des bénéfices, elle n'a pas tenu les engagements contenus dans les quatre piliers du travail décent et n'a pas été centrée sur l'humain. Chaque gouvernement devrait observer, exploiter, appliquer et développer les pratiques de ceux qui s'emploient à combler les lacunes des filets de sécurité sociale pour les travailleurs tant du secteur informel que du secteur formel. Le dialogue social pourrait permettre de mieux comprendre les problèmes qui se posent. L'orateur rappelle certains principes et engagements contenus dans la résolution adoptée lors du sixième congrès mondial d'UNI Global Union, notamment l'importance du travail organisé, de cadres réglementaires solides et contraignants pour protéger le travail décent à l'ère du numérique, du partage des avantages induits par la technologie et des gains de productivité qui en résultent entre les travailleurs, du perfectionnement et de la reconversion des travailleurs au fur et à mesure de l'évolution des emplois, de l'évaluation et de la vérification des algorithmes et des processus numériques avec les syndicats, d'une gestion transparente de la collecte et de la surveillance des données, de la conciliation de la gestion algorithmique et des négociations collectives pour garantir l'équité, de la soumission des accords portant sur le travail à distance à la négociation collective et de l'extension des conventions collectives sectorielles aux plateformes numériques.
52. L'orateur formule les recommandations suivantes en vue de leur adoption par la réunion: les principes et droits fondamentaux au travail devraient être largement appliqués, indépendamment de la nature de la relation de travail; le Bureau devrait fournir une assistance technique dans le cadre de la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale; l'OIT devrait élaborer des principes directeurs en matière de négociation collective en vue de l'introduction de nouvelles technologies conformément à la convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, la convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949, la convention (n° 122) sur la politique de l'emploi, 1964, et la recommandation (n° 169) concernant la politique de l'emploi (dispositions complémentaires), 1984; l'OIT devrait jouer un rôle actif dans les négociations portant sur le commerce électronique avec l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED); le Bureau devrait soutenir l'élaboration d'une nouvelle convention de l'OIT en vue de relever les défis et de promouvoir le travail décent dans le secteur du commerce électronique; l'OIT devrait veiller au partage équitable des retombées de la croissance de la productivité résultant de la numérisation entre les travailleurs; soutenir l'élaboration d'un nouveau plan d'action pour faire face aux risques croissants en matière de SST; soutenir la réglementation de l'IA, le contrôle et la surveillance;

fournir un soutien tripartite et des financements conjoints en faveur de la formation, du perfectionnement et de la reconversion des travailleurs; organiser des réunions et des ateliers régionaux sous la direction du Bureau sur le thème du travail décent dans le commerce de détail à la lumière de la numérisation du secteur. Toutes ces dispositions devraient être mises en œuvre dans une perspective soucieuse de l'égalité des sexes.

53. La vice-présidente employeuse déclare qu'il est essentiel de souscrire aux technologies et à la numérisation du secteur du commerce de détail, et de faire en sorte qu'elles profitent à tous. Son groupe souhaite formuler quelques recommandations sur les domaines d'action suivants. Avec l'assistance technique du BIT, les gouvernements ont un rôle important à jouer pour garantir des cadres réglementaires adéquats, une mise en œuvre effective des politiques, des institutions solides et un environnement propice aux entreprises durables, autant d'éléments qui pourraient faciliter la transition vers l'économie formelle. Les gouvernements devraient garantir un accès effectif et inclusif à des systèmes d'enseignement appropriés et avancés, en collaboration avec les partenaires sociaux qui identifieraient les besoins et adapteraient les systèmes d'enseignement en conséquence. Il conviendrait d'élaborer des politiques du marché du travail ciblées qui soient inclusives. Les gouvernements devraient mobiliser les fonds nécessaires pour financer les initiatives de développement des compétences mises en place par le secteur, la formation professionnelle et les apprentissages pour la reconversion ou le perfectionnement des travailleurs du commerce de détail. L'OIT devrait soutenir la conception et la mise en œuvre de programmes d'acquisition et d'actualisation des compétences, d'apprentissage et de formation tout au long de la vie. Les gouvernements doivent garantir un accès équitable aux outils et aux technologies numériques, notamment aux communautés marginalisées. Ils devraient inciter les entreprises à investir dans les infrastructures et les technologies numériques afin de favoriser une transition numérique inclusive qui profite à tous. Les employeurs s'engagent à partager les meilleures pratiques sur la cybersécurité, une question qui est l'affaire de tous. L'OIT devrait fournir des orientations stratégiques pour tirer pleinement parti de la numérisation, en particulier aux MPME. Le Bureau devrait aider les États Membres à concevoir, étendre et renforcer les systèmes de protection sociale d'une manière qui soit durable sur le plan budgétaire. Le dialogue social reste la clé pour assurer une protection sociale adéquate aux travailleurs. Le Bureau devrait renforcer la capacité des mandants à s'engager dans un dialogue social efficace. En coopération avec les organisations d'employeurs et de travailleurs, les gouvernements devraient instaurer un cadre politique favorable qui encouragerait la productivité et améliorerait les conditions de travail. Le Bureau et les partenaires sociaux devraient continuer à promouvoir l'égalité des sexes et l'inclusion sur le marché du travail des personnes en situation de handicap et d'autres groupes défavorisés. Son groupe demande au Bureau de préparer un recueil des bonnes pratiques partagées lors de la réunion, de manière à promouvoir des solutions efficaces. L'OIT et ses Membres pourraient jouer un rôle central en veillant à ce que la transition numérique dans le secteur du commerce de détail soit inclusive et propice à la promotion du travail décent. L'oratrice demande que les conclusions soient concises et consensuelles, et qu'elles tiennent compte des réalités nationales.
54. La vice-présidente gouvernementale énonce des recommandations sur les actions à mener à l'échelle des gouvernements. Ceux-ci devraient promulguer des lois sur la numérisation, le commerce électronique, la fiscalité et la protection des données, tout en veillant à l'application et à l'harmonisation des réglementations, ainsi qu'à la cohérence des politiques. Les gouvernements devraient également ratifier les conventions fondamentales de l'OIT et adhérer à la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail (1998), telle qu'amendée en 2022. L'oratrice demande au Bureau d'inclure en annexe du projet de conclusions et de recommandations de la réunion d'autres documents d'orientation de l'OIT pertinents, notamment l'Appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive, durable et

résiliente pour sortir de la crise du COVID-19, telle qu'adoptée à la 109^e session de la Conférence internationale du Travail en 2021, la convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019, la convention (n° 159) sur la réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes handicapées, 1983, et les conventions relatives à la protection des travailleurs migrants. Les gouvernements devraient investir dans la mise en place d'infrastructures, en particulier dans les pays en développement. Ils devraient également encourager la création de plateformes de dialogue social et renforcer la négociation collective. L'élaboration de politiques visant à encourager la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle est un autre domaine d'action, au même titre que l'extension de la couverture sociale aux travailleurs informels. En outre, les gouvernements devraient élaborer et mettre en œuvre des politiques propres à créer un environnement favorable aux entreprises. La conclusion d'accords commerciaux devrait être encouragée. Les gouvernements devraient mettre en place des systèmes réglementaires qui s'adressent aux entreprises familiales et aux détaillants du secteur informel. Ils devraient offrir des mesures incitatives aux petites entreprises et encourager le recours à l'économie numérique, notamment dans les zones rurales. La création de pôles d'innovation et la coopération Sud-Sud sont essentielles. Les gouvernements devraient investir dans la formation, le développement et la recherche pour qu'ils servent de base à l'élaboration de politiques. D'autres recommandations traitent des questions de droits de propriété intellectuelle et de droits d'auteur, de la promotion de l'enseignement des STIM, du renforcement de l'inspection du travail, de la promotion d'un meilleur accès au financement pour les MPME, et de l'investissement dans des solutions numériques pour encourager le travail décent et faciliter l'accès aux marchés mondiaux.

55. S'agissant des recommandations formulées à l'intention des employeurs et des travailleurs, il est essentiel que ces derniers reconnaissent la responsabilité qui leur incombe de travailler avec les gouvernements sur les points évoqués ci-dessus. Les employeurs devraient investir dans le développement, l'actualisation et le perfectionnement des compétences, et les travailleurs devraient suivre des cours de développement des compétences afin d'éviter les licenciements. L'oratrice invite les employeurs et les travailleurs à entreprendre des négociations collectives tant au niveau du secteur qu'à celui de l'entreprise.
56. S'agissant des recommandations formulées à l'intention du Bureau, il convient d'envisager une assistance technique en vue du renforcement des capacités, ainsi que de la promotion de l'apprentissage tout au long de la vie. Compte tenu du nombre élevé de femmes travaillant dans le secteur du commerce de détail, le Bureau devrait élaborer des programmes appropriés pour promouvoir l'égalité des sexes. En outre, le Bureau devrait renforcer la coopération sur cette question afin d'harmoniser les cadres réglementaires applicables à la numérisation et à la protection des données. Il est nécessaire d'encourager la coopération Sud-Sud. Le Bureau devrait effectuer une étude sur les nouvelles formes d'emploi qui ont vu le jour à la suite de la numérisation du secteur du commerce de détail afin de guider l'élaboration des politiques. Enfin, le Bureau devrait soutenir les programmes régionaux pour la promotion de la numérisation dans le commerce de détail.
57. Le vice-président travailleur accueille favorablement la recommandation émanant du groupe gouvernemental sur l'importance de négocier collectivement et au niveau de l'entreprise, qu'il considère comme un élément moteur de l'amélioration des conditions de vie et de travail des travailleurs. Il partage le point de vue du groupe des employeurs selon lequel la numérisation a le potentiel de créer des emplois. Toutefois, les bouleversements provoqués par la numérisation dans le secteur du commerce de détail ont aussi entraîné des pertes d'emplois et des licenciements, et ont rendu le travail plus précaire. Il convient de reconnaître ses effets tant positifs que négatifs. Le vice-président travailleur salue les discussions portant sur le développement des compétences, cependant, les travailleurs sont souvent oubliés dans

l'élaboration des programmes d'études et de formation. L'orateur accueille avec satisfaction le commentaire du groupe des employeurs concernant l'importance du dialogue social sous toutes ses formes, et espère qu'il est synonyme de l'émergence d'un consensus sur le fait que la négociation collective constitue un facteur clé du dialogue social. Il est également important de débattre des possibilités de création d'emplois, pour autant que les discussions s'inscrivent dans le cadre de la promotion du travail décent.

58. Un représentant travailleur de l'Argentine souligne l'importance de la convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, et de la convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949. Il fait observer que ces conventions constituent le socle du dialogue social.
59. La vice-présidente employeuse indique que de nombreux points semblent faire consensus dans la salle. Elle rappelle aux participants à la réunion qu'il est important de garder à l'esprit qu'un corpus de normes internationales du travail applicables actualisées doit être promu et mis en œuvre au niveau national. Les participants à la réunion semblent s'accorder sur nombre de recommandations stratégiques. L'oratrice souligne les recommandations du groupe gouvernemental portant sur la promotion d'un environnement favorable aux entreprises, l'exploitation des possibilités offertes par les technologies numériques, en particulier dans les zones rurales, la création de pôles d'innovation, l'investissement dans les compétences et le soutien au dialogue social sous toutes ses formes. Elle encourage le Bureau à présenter un projet de conclusions bref et concis qui permette à tous de tirer pleinement parti des possibilités qu'offre la numérisation dans le secteur du commerce de détail.

► Examen et adoption du projet de conclusions et de recommandations

60. Conformément aux dispositions de l'article 13 du Règlement des réunions techniques, la réunion désigne des représentants et des conseillers techniques pour constituer un groupe de travail sur les conclusions, lequel s'est réuni les 27 et 28 septembre 2023, pour examiner le projet de conclusions établi par le Bureau sur la base des discussions des jours précédents (TMDRS/2023/7).
61. Le groupe de travail sur les conclusions, présidé par le président M. R. Muñoz Castro, était composé des membres suivants:

Membres gouvernementaux

Zimbabwe

M^{me} Monica Bimbayi Hanga (vice-présidente)

M^{me} Chiedza Prais Mabhiya (conseillère)

Espagne

M^{me} Arantxa Varcácel Alonso (conseillère)

Jamaïque

M. Oral Shaw

Philippines

M^{me} Pia Charmane O. de Jesus

M^{me} Maria Luisa Khristina C. Oliveros (conseillère)

Membres employeurs

Représentants:

M^{me} Ewa Staworzynska (vice-présidente)

M^{me} Gail-Ann King

M. Nikolas Sotiriou

M. Farouk Sheikh

Secrétariat:

M. Luis Rodrigo Morales (OIE)

M^{me} Natalia Privee Boudeguer (OIE)

Membres travailleurs

Représentants:

M. David Bliss (vice-président)
M. Ruben Cortina
M^{me} Maria Angeles Rodriguez Bonillo
M. Surash Raman Mukundan

Secrétariat:

M^{me} María Teresa Llanos (CSI)
M. Mathias Bolton (UNI Global Union)
M. Onur Bakir (UNI Commerce)

62. Le projet de conclusions sur la numérisation dans le commerce de détail en tant que vecteur de reprise économique et de travail décent, tel que révisé par le groupe de travail sur les conclusions, est soumis aux participants à la réunion pour examen et adoption le 29 septembre 2023.

La numérisation dans le commerce de détail en tant que vecteur de reprise économique et de travail décent

Défis et perspectives en matière de travail décent dans le secteur du commerce de détail dans le contexte de la numérisation et à la lumière de vecteurs de changement interdépendants et de la reprise centrée sur l'humain pour sortir de la crise du COVID-19

Projet de paragraphe 1

63. Le paragraphe 1 est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 2

64. Le paragraphe 2 est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 3

65. Le paragraphe 3 est approuvé tel qu'amendé.

Projet de nouveau paragraphe à la suite du paragraphe 3

66. Ce nouveau paragraphe est le fruit d'une discussion tenue au sein du groupe de travail lors de laquelle le vice-président travailleur a proposé un nouveau paragraphe 3 *bis* pour traiter la question de la SST de manière indépendante, celle-ci figurant initialement dans le projet de paragraphe 4.
67. Le paragraphe 3 *bis* est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 4

68. Le paragraphe 4 est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 5

69. Le paragraphe 5 est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 6

70. Le paragraphe 6 est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 7

71. La vice-présidente employeuse accepte la demande du groupe des travailleurs formulée au sein du groupe de travail visant à remplacer «peut» par «pourrait», pour autant que l'expression «transformation des emplois» soit utilisée à la place de «suppressions d'emplois».
72. Le vice-président travailleur indique que le terme «transformation» ne reflète pas la réalité à laquelle sont confrontés les travailleurs, qui se matérialise par des «suppressions».
73. La vice-présidente gouvernementale indique que son groupe préfère que le texte tienne compte des réalités du terrain. Par conséquent, le groupe gouvernemental préfère conserver «suppressions d'emplois», comme proposé initialement par le Bureau.
74. La vice-présidente employeuse demande au Bureau de donner sa définition de «suppressions d'emplois». Elle demande au groupe gouvernemental s'il est disposé à appuyer la proposition que son groupe a formulé au sein du groupe de travail concernant «l'inadéquation des compétences».
75. La vice-présidente gouvernementale indique que son groupe est prêt à accepter la demande du groupe des employeurs concernant l'ajout de «l'inadéquation des compétences», pour autant qu'il soit fait mention de «suppressions d'emplois».
76. Le chef de l'Unité des services publics et privés explique que l'expression «suppressions d'emplois» ne figure pas dans le rapport soumis à la réunion, mais qu'elle a été utilisée dans le rapport *Emploi et questions sociales: Tendances 2023* et dans un guide de l'OIT portant sur le licenciement des travailleurs de 2009, dans lesquels elle a été définie.
77. Après une brève interruption pour la tenue de consultations informelles par les représentants des trois groupes, la vice-présidente gouvernementale présente l'accord auquel ceux-ci sont parvenus concernant le projet de paragraphe 7, lequel est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 8

78. La vice-présidente employeuse suggère une modification d'ordre rédactionnel afin d'éviter la répétition de la conjonction «et» dans la deuxième phrase.
79. Le paragraphe 8 est adopté, compte tenu de la modification rédactionnelle proposée, tel qu'amendé.

Exploiter tout le potentiel d'emploi du secteur du commerce de détail en tirant parti d'une numérisation qui contribue à un développement durable centré sur l'humain et à un avenir du secteur placé sous le signe du travail décent

Projet de paragraphe 9

80. Le paragraphe 9 est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 10

81. Le paragraphe 10 est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 11

82. Le paragraphe 11 est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 12

83. Le paragraphe 12 est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 13

84. Le paragraphe 13 est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 14

85. Le vice-président travailleur indique qu'il n'y a pas eu d'accord sur le texte qui vient après «des régimes fiscaux qui réduisent les mesures/contraintes bureaucratiques inutiles». Concernant la fin du paragraphe, son groupe soutient le texte proposé par le Bureau et ne peut souscrire à la proposition faite par le groupe des employeurs pour ce qui est de cette partie.
86. La vice-présidente employeuse explique que la question des entreprises durables est fondamentale pour son groupe. Étant donné que le groupe des employeurs et le groupe gouvernemental avaient initialement approuvé l'ajout du membre de phrase suivant: «qui réduisent les contraintes réglementaires inutiles», ils sont disposés à retirer leur proposition visant à inclure «mesures bureaucratiques». Cette mention est particulièrement importante pour les entreprises, en particulier celles des pays en développement.
87. La vice-présidente gouvernementale maintient la préférence de son groupe pour un libellé plus général concernant «L'élaboration et la mise en œuvre de réglementations» et la nécessité de «rédui[re] au minimum la bureaucratie»; la bureaucratie relevant des gouvernements, le groupe gouvernemental ne peut accepter l'emploi de la double négation contenue dans «qui réduisent les contraintes réglementaires inutiles». Le vice-président travailleur indique que son groupe est disposé à approuver la proposition du groupe gouvernemental.
88. La vice-présidente employeuse indique que son groupe peut souscrire à la proposition du groupe gouvernemental afin de parvenir à un consensus. Cependant, elle demande qu'il soit porté au procès-verbal que la question des «contraintes bureaucratiques inutiles» est capitale du point de vue du groupe des employeurs pour assurer la durabilité et la formalisation des entreprises; d'autant que cette formulation est tirée des conclusions de 2007 concernant la promotion des entreprises durables, le groupe des employeurs ne comprend donc pas pourquoi les deux autres groupes tiennent à la supprimer.
89. Le paragraphe 14 est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 15

90. Le paragraphe 15 est approuvé.

Recommandations concernant l'action future de l'OIT et de ses Membres

Projet de paragraphe 16

91. La vice-présidente gouvernementale suggère de faire référence à la Constitution de l'OIT plutôt qu'à «d'autres normes internationales du travail», car ce libellé est source de confusion pour certains membres de son groupe.
92. La vice-présidente employeuse accepte la proposition du groupe gouvernemental de faire référence à la Constitution de l'OIT.
93. Le vice-président travailleur y consent également, le Bureau assurant que le libellé est satisfaisant au regard des obligations imposées par la Constitution de l'OIT.
94. La vice-présidente employeuse demande des précisions sur la question de savoir si l'ordre dans lequel apparaissent les documents juridiques est correct.

95. La secrétaire générale de la réunion répond que le remplacement du membre de phrase «en tenant compte de leurs obligations au titre d'autres normes internationales du travail» par «en tenant compte de leurs obligations en vertu de la Constitution de l'OIT» n'a aucune incidence juridique, comme l'a confirmé le Conseiller juridique.
96. Le paragraphe 16 est approuvé tel qu'amendé, compte tenu des explications fournies par la secrétaire générale de la réunion.

Projet de paragraphe 17

Projet d'alinéa 17 a)

97. Les participants à la réunion poursuivent la discussion sur le projet d'alinéa 17 a).
98. La vice-présidente employeuse suggère de diviser le présent alinéa en trois en raison des diverses questions qui y sont abordées. Les nouveaux alinéas qui suivent l'alinéa 17 a) sont repris individuellement ci-dessous.
99. Le vice-président travailleur propose de reformuler les deux premières phrases de l'alinéa 17 a) comme suit: «élaborer des cadres réglementaires et renforcer et harmoniser les cadres existants au niveau national pour assurer la cohérence des politiques et envisager de préciser les conditions qui déterminent l'existence d'une relation de travail pour lutter contre les relations de travail déguisées». Il indique que le libellé proposé s'éloigne considérablement de la position initiale du groupe, dans le souci de parvenir à un consensus.
100. La vice-présidente gouvernementale souscrit à cette proposition.
101. La vice-présidente employeuse apprécie les efforts consentis par le groupe des travailleurs, mais indique que son groupe a besoin de plus de temps pour réfléchir à cette proposition. Elle demande à suspendre la discussion sur l'alinéa 17 a) et à poursuivre l'examen des alinéas suivants.
102. Le vice-président travailleur précise que son groupe n'est pas en mesure d'adopter des alinéas de manière indépendante tant que toutes les questions portant sur le paragraphe 17 n'ont pas été réglées, de manière qu'il soit examiné et adopté comme un tout. Les discussions y étant subordonnées, il suggère de poursuivre.
103. La vice-présidente gouvernementale demande à la vice-présidente employeuse si le libellé proposé continue de poser des difficultés.
104. La vice-présidente employeuse indique que son groupe souhaite vérifier les incidences juridiques de cette proposition, étant donné que le libellé initialement proposé reprend in extenso la recommandation (n° 198) sur la relation de travail, 2006.

Premier nouvel alinéa après l'alinéa 17 a)

105. Les participants à la réunion poursuivent la discussion sur le premier nouvel alinéa après l'alinéa 17 a), résultant de la division de ce dernier en plusieurs nouveaux alinéas.
106. La vice-présidente employeuse souscrit à ce nouvel alinéa.
107. Le vice-président travailleur y consent également, sous réserve que le membre de phrase «garantir l'accès à» soit approuvé.
108. Le président confirme que c'est le cas.

Deuxième nouvel alinéa après l'alinéa 17 a)

- 109. Les participants à la réunion poursuivent la discussion sur le deuxième nouvel alinéa après l'alinéa 17 a).
- 110. La vice-présidente employeuse indique qu'elle ne peut souscrire à la proposition du groupe des travailleurs, car il n'existe pas d'accord tripartite sur la question du salaire vital.
- 111. Le vice-président travailleur déclare qu'il est disposé à retirer le libellé proposé concernant le salaire vital, à condition que la modification proposée à l'alinéa 17 a) soit acceptée.
- 112. La vice-présidente employeuse indique que les questions abordées à l'alinéa 17 a) et celles évoquées au deuxième nouvel alinéa à l'examen sont bien distinctes, et demande le point de vue du groupe gouvernemental sur la proposition faite par le vice-président travailleur.
- 113. La vice-présidente gouvernementale souscrit à la proposition du vice-président travailleur, après que davantage de précisions ont été fournies.
- 114. La vice-présidente employeuse salue les efforts déployés. Elle répète qu'elle ne peut souscrire à l'alinéa 17 a) pour le moment et demande plus de temps pour réfléchir. Elle propose de poursuivre l'examen des autres alinéas.
- 115. À la suite de consultations informelles tenues par les représentants des trois groupes peu avant la fin de la réunion pour résoudre les questions en suspens, la vice-présidente gouvernementale présente l'accord auquel ceux-ci sont parvenus concernant l'alinéa 17 a). Elle indique qu'un accord a été trouvé sur l'alinéa a) pour que le texte soit libellé comme suit: «élaborer des cadres réglementaires et renforcer et harmoniser les cadres existants au niveau national pour assurer la cohérence des politiques et envisager de préciser les conditions qui déterminent l'existence d'une relation de travail pour lutter contre les relations de travail déguisées». Le projet d'alinéa 17 a) est approuvé tel qu'amendé. Les deux nouveaux alinéas suivant l'alinéa 17 a) sont approuvés tel que proposés sans qu'aucune modification ne soit apportée au texte original.

Projet d'alinéa 17 b)

- 116. Les participants à la réunion poursuivent la discussion sur le projet d'alinéa 17 b).
- 117. La vice-présidente employeuse suggère de scinder l'alinéa en deux: l'alinéa 17 b) traitant du cadre de protection des travailleurs, et un nouvel alinéa suivant l'alinéa 17 b) traitant des conditions de travail et du droit à la déconnexion.
- 118. Le vice-président travailleur confirme que le seul problème qui subsiste dans cet alinéa porte sur le terme «ratifiées». Il rappelle que toutes les recommandations ne sont pas nécessairement des normes internationales du travail ratifiées. Il déclare souscrire au texte à condition que le groupe des employeurs soit disposé à supprimer le terme «ratifiées».
- 119. La vice-présidente employeuse demande au Bureau de confirmer que le terme «respect» se rapporte aux normes internationales du travail ratifiées.
- 120. La secrétaire générale de la réunion explique que l'expression «dans le plein respect des normes internationales du travail» renvoie à l'obligation des États Membres de respecter une convention après sa ratification. Elle propose de modifier le libellé comme suit: «conformément aux normes internationales du travail».
- 121. Le vice-président travailleur souscrit à la proposition du Bureau.
- 122. La vice-présidente employeuse demande des précisions sur la question de savoir si la formulation du Bureau présuppose toujours la ratification.

- 123.** La vice-présidente gouvernementale explique que les normes internationales du travail concernent à la fois les conventions et les recommandations. Si les États Membres sont tenus d'appliquer les conventions ratifiées, ils sont seulement encouragés à mettre en œuvre les recommandations non contraignantes. Elle soutient également la proposition du Bureau.
- 124.** La vice-présidente employeuse approuve la proposition du Bureau dans un esprit de compromis et à la suite des explications fournies.

Nouvel alinéa après l'alinéa 17 b)

- 125.** Les participants à la réunion poursuivent la discussion sur le nouvel alinéa portant sur les conditions de travail et le droit à la déconnexion, après l'alinéa 17 b).
- 126.** Le vice-président travailleur indique que la question qui reste en suspens porte sur l'expression «droit à la déconnexion», laquelle, a-t-il expliqué, est bien comprise et devrait être reprise dans les conclusions.
- 127.** La vice-présidente employeuse fait observer que le droit à la déconnexion n'est pas un droit convenu au niveau international et que son application est gérée à l'échelle des États conformément à leur législation nationale. La proposition alternative présentée par son groupe comporte des termes déjà convenus et peut constituer une solution de compromis.
- 128.** La vice-présidente gouvernementale est favorable au nouveau libellé proposé. Il n'y a pas de consensus sur le droit à la déconnexion au sein de son groupe étant donné que ce concept est encore totalement nouveau dans certains endroits.
- 129.** Le vice-président travailleur souscrit à regret à la proposition, faisant observer que le droit à la déconnexion demeure une question cruciale pour les travailleurs.

Projet d'alinéa 17 c)

- 130.** Les participants à la réunion poursuivent la discussion sur le projet d'alinéa 17 c).
- 131.** Le vice-président travailleur fait part de la suggestion de son groupe de supprimer les termes «aux entreprises» après «environnement favorable», car un environnement favorable n'est pas seulement réservé aux entreprises mais peut aussi profiter à d'autres parties prenantes, y compris les travailleurs. En parallèle, le groupe des employeurs propose de supprimer le membre de phrase reliant la mise en place d'un environnement favorable à l'assurance d'une protection adéquate à tous les travailleurs. Compte tenu de ce qui précède, il suggère de conserver le libellé original proposé par le Bureau.
- 132.** La vice-présidente gouvernementale souscrit à la proposition de compromis présentée par le vice-président travailleur.
- 133.** La vice-présidente employeuse suggère d'adapter le texte afin de l'aligner plus étroitement sur les concepts contenus dans la Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail (2019). Elle propose que l'alinéa 17 c) se lise comme suit: «mettre en place un environnement favorable aux entreprises dans le commerce de détail pour promouvoir la croissance de la productivité ainsi que des emplois décents et durables et tirer parti des possibilités qu'offre la numérisation, en vue de faciliter la transition vers la formalité et d'assurer une protection adéquate à tous les travailleurs». Elle espère que cette modification répond à la demande du groupe des travailleurs et reflète mieux les concepts convenus. Elle précise que le libellé proposé n'est pas tiré textuellement de la Déclaration du centenaire.

134. Le vice-président travailleur émet des réserves quant à l'ajout d'un libellé relatif à la croissance de la productivité, car il y est suffisamment fait référence ailleurs. Il indique toutefois que cette proposition est approuvée par le groupe des travailleurs.
135. La vice-présidente gouvernementale y souscrit également.

Nouvel alinéa après le projet d'alinéa 17 c)

136. Les participants à la réunion poursuivent la discussion sur le nouvel alinéa suivant le projet d'alinéa 17 c), comme le suggère le groupe gouvernemental.
137. Le vice-président travailleur et la vice-présidente employeuse soutiennent la création de ce nouvel alinéa.
138. Le paragraphe 17 est approuvé tel qu'amendé, compte tenu de l'accord intervenu à la suite de consultations informelles tenues par les représentants des trois groupes.

Projet de paragraphe 18

Projet d'alinéa 18 a)

139. Les participants à la réunion poursuivent la discussion sur le projet d'alinéa 18 a).
140. La vice-présidente employeuse ne voit pas la nécessité d'étoffer l'alinéa concerné comme proposé par le groupe des travailleurs, car le texte original est déjà exhaustif. Elle approuve cependant la proposition du groupe gouvernemental visant à supprimer le terme «durable».
141. Le vice-président travailleur souligne l'importance des accords-cadres mondiaux pour l'amélioration des conditions de travail dans les entreprises multinationales. Il regrette l'absence d'accord sur un libellé précis et rappelle que la négociation collective est le meilleur moyen d'améliorer les conditions de travail. Il fait part de la volonté de son groupe de retirer ses propositions et de conserver le texte original, sous réserve des modifications supplémentaires visant à supprimer le terme «durable», comme le propose le groupe gouvernemental, et de remplacer l'expression «en garantissant» par «garantir», comme le propose le groupe des employeurs.
142. La vice-présidente gouvernementale y consent.

Projet d'alinéa 18 b)

143. Le projet d'alinéa 18 b) est approuvé sans autre discussion.

Projet d'alinéa 18 c)

144. Les participants à la réunion poursuivent la discussion sur l'alinéa 18 c).
145. Le vice-président travailleur énumère les points faisant consensus, exception faite de l'ajout du terme «syndicats», comme cela est proposé par le groupe des travailleurs. Il propose d'envisager favorablement l'ajout de la référence aux syndicats pour parvenir à un accord sur ce paragraphe.
146. La vice-présidente gouvernementale explique sa réticence à inclure une référence séparée aux syndicats, car le paragraphe 18 met l'accent sur les recommandations formulées à l'intention des gouvernements et des organisations d'employeurs et de travailleurs, ce qui sous-entend que les syndicats s'inscrivent déjà dans l'équation.

- 147. Le vice-président travailleur précise que non seulement les syndicats participent à des activités de formation, mais qu'ils en dispensent souvent eux-mêmes. Après avoir fourni davantage de précisions à cet égard, il suggère de reformuler le libellé proposé comme suit: «centres de formation syndicale».
- 148. La vice-présidente gouvernementale souscrit à cette proposition.
- 149. La vice-présidente employeuse approuve la proposition d'amendement visant à inclure une référence aux «centres de formation syndicale».
- 150. Le paragraphe 18 est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 19

- 151. Le vice-président travailleur propose de remplacer l'expression «sont invités à» par «devraient», de manière à lancer un appel à l'action plus déterminé.
- 152. La vice-présidente employeuse approuve cette proposition.
- 153. La vice-présidente gouvernementale y souscrit également.
- 154. Le paragraphe 19 est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 20

Projet d'alinéa 20 a)

- 155. Le projet d'alinéa 20 a) est approuvé sans autre discussion.

Projet d'alinéa 20 b)

- 156. Les participants à la réunion poursuivent la discussion sur l'alinéa 20 b).
- 157. Le vice-président travailleur et la vice-présidente gouvernementale se déclarent favorables aux modifications proposées par le groupe des employeurs.

Projet d'alinéa 20 c)

- 158. Les participants à la réunion poursuivent la discussion sur le projet d'alinéa 20 c).
- 159. Le vice-président travailleur insiste sur l'importance de conserver le terme «inégalités». Il approuve la suppression des termes «et durable», comme cela a été convenu précédemment, et est favorable à l'ajout du terme «mandants».
- 160. La vice-présidente employeuse est disposée à faire preuve de souplesse s'agissant de faire référence aux inégalités, mais elle fait remarquer que le terme lui-même ne constitue pas une catégorie objective, à la différence des autres points abordés dans cet alinéa. Elle souligne qu'il serait plus judicieux de faire référence aux contextes nationaux, lesquels, déclare-t-elle, comportent aussi la notion d'inégalités.
- 161. La vice-présidente gouvernementale est d'accord de conserver le terme «inégalités» et approuve le membre de phrase supplémentaire inséré à la fin de l'alinéa, comme proposé par les partenaires sociaux.
- 162. La vice-présidente employeuse accepte de conserver le terme «inégalités» dans un esprit de compromis.

Projet d'alinéa 20 d)

- 163. Les participants à la réunion poursuivent la discussion sur le projet d'alinéa 20 d).
- 164. Le vice-président travailleur note que l'ensemble des parties est d'accord d'élargir le libellé pour y inclure les organisations régionales. Cependant, la suppression du dernier membre de phrase, comme le propose le groupe des employeurs, ne fait pas consensus. Pour remédier à cela, il propose de supprimer le membre de phrase «y compris la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) et l'Organisation mondiale du commerce (OMC), pour promouvoir les principes consacrés par les normes internationales du travail dans leurs travaux», mais de conserver celui situé à la fin de l'alinéa, à savoir: «se rapportant au commerce de détail».
- 165. La vice-présidente employeuse approuve la proposition et insiste sur l'importance de ne pas imposer de mandats à d'autres entités.
- 166. La vice-présidente gouvernementale souscrit également à cette proposition.

Projet d'alinéa 20 e)

- 167. Les participants à la réunion poursuivent la discussion sur le projet d'alinéa 20 e).
- 168. Le vice-président travailleur souligne l'importance de faire référence au renforcement des capacités ainsi qu'aux réunions régionales.
- 169. La vice-présidente gouvernementale approuve la proposition pour autant qu'une référence aux réunions et ateliers régionaux soit ajoutée, compte tenu des différences qui existent au sein des régions et de l'une à l'autre.
- 170. La vice-présidente employeur y consent.
- 171. Les participants à la réunion poursuivent la discussion sur la puce ii) proposée au projet d'alinéa 20 e).
- 172. Le vice-président travailleur indique que des divergences de vues persistent sur l'insertion de la puce ii) à l'alinéa 20 e), qui porte sur la protection des données et l'incidence des décisions automatisées sur les droits des travailleurs.
- 173. La vice-présidente employeuse réaffirme sa volonté de supprimer la puce ii) de l'alinéa 20 e), en raison de l'évaluation et de l'examen à venir de l'IA et des algorithmes lors d'une prochaine session du Conseil d'administration de l'OIT. Elle explique que cette question devrait être débattue dans ce contexte.
- 174. Le vice-président travailleur s'oppose à cette suppression. Au vu des discussions précédentes et de la sensibilité exprimée par le groupe des employeurs, il propose de remplacer l'expression «décisions automatisées» par «décisions automatisées qui en découlent» comme convenu précédemment dans le texte.
- 175. La vice-présidente gouvernementale se dit favorable au libellé original mais est disposée à appuyer la proposition du groupe des travailleurs.
- 176. La vice-présidente employeuse salue tous les efforts déployés pour parvenir à un accord. Toutefois, elle précise que le libellé «décisions automatisées qui en découlent», tel que convenu précédemment dans le texte, est tiré d'une liste et doit être considéré dans ce contexte. Elle juge inopportun de sortir l'expression de son contexte et de l'insérer dans cet alinéa. Elle précise que le groupe des employeurs est prêt à envisager un autre libellé.

177. Le vice-président travailleur propose d'examiner le libellé approuvé précédemment et de l'importer dans cet alinéa, dans le cas où il y aurait des inquiétudes concernant le choix de certains éléments.
178. La vice-présidente employeuse demande au groupe gouvernemental de préciser les raisons pour lesquelles il se dit satisfait du libellé proposé, étant donné que la prochaine session du Conseil d'administration de l'OIT portera sur l'IA et les algorithmes.
179. Le vice-président travailleur intervient pour expliquer que la recommandation émane du Bureau. Il se dit prêt à accepter le libellé proposé par le Bureau, qui aborde selon lui d'un sujet important.
180. La vice-présidente gouvernementale souscrit à l'explication fournie par le groupe des travailleurs et accueille favorablement la recommandation proposée par le Bureau. Elle suggère que le Bureau puisse clarifier ce point si nécessaire.
181. La vice-présidente employeuse fait part de sa réticence à approuver le libellé, car il s'agit là d'une question très délicate. Elle souligne que le groupe des employeurs travaille à l'élaboration d'une autre formulation, car il est déterminé à parvenir à un consensus.
182. Le vice-président travailleur propose de modifier le texte comme suit, conformément au paragraphe 8: «les données personnelles, la vie privée, la cybersécurité, la propriété intellectuelle, l'automatisation et les décisions automatisées qui en découlent».
183. La vice-présidente employeuse indique que son groupe ne peut accepter la proposition du groupe des travailleurs et demande plus de temps pour discuter et trouver un autre libellé.
184. À la suite de consultations informelles tenues par les représentants des trois groupes peu avant la fin de la réunion pour résoudre les questions en suspens, la vice-présidente gouvernementale présente l'accord auquel ceux-ci sont parvenus concernant l'alinéa 20 e). Elle indique que la suppression de la puce ii) proposée au projet d'alinéa 20 e) a fait consensus.

Projet d'alinéa 20 f)

185. Les participants à la réunion poursuivent leur discussion sur le projet d'alinéa 20 f).
186. Le vice-président travailleur indique qu'il n'approuve pas la suppression de la puce i) de l'alinéa 20 f), comme proposé par le groupe des employeurs. De plus, il propose d'ajouter deux nouvelles puces qui figuraient déjà dans le projet de conclusions.
187. La vice-présidente employeuse insiste sur l'obligation d'utiliser efficacement les fonds de l'OIT. Puisque des rapports récents existent déjà sur cette question, il n'est pas utile de réclamer la collecte de ces données en particulier. Elle invite ensuite le groupe des travailleurs à proposer un autre libellé.
188. Le vice-président travailleur souligne l'importance de mener des recherches fondées sur des éléments factuels dans un monde du travail qui évolue rapidement, comme discuté précédemment. Il attire l'attention des participants sur le fait que c'est en collectant ces informations et en partageant les bonnes pratiques que le rôle de l'OIT est le plus efficace. Il n'est pas favorable à une reformulation du libellé. Il indique que, si le groupe des employeurs accepte de conserver la puce i), il consent en contrepartie à retirer sa demande visant à ajouter les deux nouvelles puces.
189. La vice-présidente employeuse remercie le vice-président travailleur pour la souplesse dont il fait preuve, mais elle ne souscrit pas à sa proposition.

190. Le vice-président travailleur informe les participants qu'il doit malheureusement quitter la réunion et s'excuse pour son départ prématuré. Il demande que son collègue M. Mathias Bolton soit autorisé à agir en qualité de porte-parole du groupe des travailleurs.
191. La vice-présidente gouvernementale appuie le libellé proposé par le Bureau. Elle ajoute que la décision portant sur les modalités d'allocation des ressources à ces activités est prise ailleurs, mais qu'il appartient aux participants à la réunion de formuler des recommandations afin de poursuivre les travaux de recherche sur les difficultés recensées. La vice-présidente gouvernementale se déclare aussi favorable à la proposition du groupe des travailleurs d'inclure les nouvelles puces, mais elle suggère de les réunir en une seule comme suit: «la négociation collective et le dialogue social dans le secteur du commerce de détail».
192. La vice-présidente employeuse ne souscrit pas à cette proposition et demande plus de temps pour analyser les différents libellés et proposer d'autres formulations.
193. Le président souligne que la recommandation figurant à l'alinéa 20 f), prévoyant que le Bureau partage les bonnes pratiques, mène des recherches fondées sur des éléments factuels et collecte des données, est proposée par le Bureau lui-même et que cela implique donc qu'il dispose des fonds nécessaires pour mener à bien ces travaux. Il demande aux participants à la réunion de bien vouloir prendre cela en compte lors de leurs délibérations.
194. La vice-présidente employeuse remercie le président pour cette précision et réclame une courte pause pour discuter d'une autre formulation et résoudre certaines questions en suspens.
195. Le président accorde la pause demandée afin que des questions en suspens puissent être résolues.
196. À la suite de consultations informelles tenues par les représentants des trois groupes, la vice-présidente gouvernementale présente l'accord auquel ceux-ci sont parvenus concernant l'alinéa 20 f). Elle indique que le libellé de la puce i), à savoir: «la manière de tirer parti des avantages de la numérisation pour faire progresser le dialogue social dans le secteur du commerce de détail», a fait consensus. Les puces ii) et iii) sont par ailleurs conservées et les deux dernières puces proposées sont supprimées.
197. Le président demande ensuite aux vice-présidents de bien vouloir approuver le texte tel qu'amendé, avec son annexe, et adopter le document dans son ensemble.
198. Les vice-présidents en conviennent.
199. Les participants à la réunion technique adoptent à l'unanimité les Conclusions sur la numérisation dans le commerce de détail en tant que vecteur de reprise économique et de travail décent dans leur intégralité, tel qu'amendées.

► Clôture de la réunion

- 200.** La secrétaire générale de la réunion félicite les participants pour leurs efforts et leur détermination pour parvenir à un consensus, ainsi que pour leur esprit de collaboration qui a conduit au succès des travaux de la réunion. En outre, elle salue le respect dont les participants ont fait preuve au moment de prendre la parole compte tenu de la diversité des points de vue exprimés. Elle remercie la vice-présidente employeuse et le vice-président travailleur pour les efforts conjoints qu'ils ont déployés afin de parvenir à un accord sur les conclusions, ainsi que le président pour la manière dont il a dirigé les travaux. L'oratrice félicite l'ensemble des participants à la réunion d'avoir défini une vision tripartite commune des moyens à mettre en œuvre pour construire l'avenir du travail auquel tous aspirent dans le secteur du commerce de détail. Elle félicite également l'équipe du secrétariat pour ses efforts soutenus, et elle conclut en réaffirmant la volonté du Bureau de fournir, à son échelle, une assistance technique aux mandants afin qu'ils donnent suite aux conclusions de la réunion.
- 201.** La vice-présidente employeuse remercie tous ceux qui ont contribué à la réunion pour leur important travail, et félicite l'ensemble des participants pour leur esprit de consensus et de compromis qui a permis l'adoption de conclusions tripartites concernant l'action future de l'OIT et de ses Membres. Elle est convaincue que ces conclusions seront utiles pour les années à venir et qu'elles guideront l'action du Bureau et des mandants pour assurer l'avenir durable du secteur. L'oratrice remercie le président pour la manière remarquable dont il a dirigé les travaux, le vice-président travailleur pour son excellent travail et sa collaboration, ainsi que les membres du secrétariat de la réunion pour tout le soutien qu'ils ont fourni.
- 202.** Au nom du vice-président travailleur, le représentant d'UNI Global Union remercie le président pour sa conduite avisée des travaux. Il remercie les membres du secrétariat pour le travail fourni avant et pendant la réunion. Par ailleurs, il remercie le groupe des employeurs, ainsi que les membres de son groupe, qui ont fait un long voyage pour assister à la réunion et veiller à ce que les droits des travailleurs du secteur du commerce de détail du monde entier soient respectés.
- 203.** La vice-présidente gouvernementale remercie le président pour sa patience et l'excellence avec laquelle il a dirigé les travaux. Elle remercie ses collègues vice-présidents pour leur travail, ainsi que les membres de son propre groupe pour la confiance qu'ils lui ont accordée. De même, elle remercie l'ensemble du personnel du secrétariat et du bâtiment de l'OIT pour son soutien. Elle se réjouit à l'idée de mettre en œuvre les conclusions de la réunion.
- 204.** Le président se dit honoré d'avoir exercé ses fonctions. Il remercie chacun pour son dévouement et sa souplesse. C'est la première fois qu'il présidait une réunion de l'OIT et il avait à cœur que les conclusions de la réunion soient adoptées. Le travail effectué à l'OIT est très important, au même titre que l'est le secteur du commerce de détail à l'échelle mondiale.

► Conclusions

La Réunion technique sur la numérisation dans le commerce de détail en tant que vecteur de reprise économique et de travail décent,

S'étant réunie à Genève du 25 au 29 septembre 2023,

Adopte les conclusions ¹ suivantes:

Défis et perspectives en matière de travail décent dans le secteur du commerce de détail dans le contexte de la numérisation et à la lumière de vecteurs de changement interdépendants et de la reprise centrée sur l'humain pour sortir de la crise du COVID-19

1. Le commerce de détail est un secteur diversifié qui regroupe des entreprises individuelles, des commerces traditionnels et des vendeurs en ligne ainsi que des micro, petites et moyennes entreprises (MPME) et de grandes entreprises – aussi bien multinationales que nationales; il englobe aussi les services d'entreposage et de distribution. Il occupe une place centrale dans la plupart des économies, mais les inégalités, tant entre les pays que dans les pays eux-mêmes, peuvent influencer fortement sur son dynamisme et sa contribution à la croissance économique. Le secteur offre des possibilités de travail décent et constitue un point d'accès au marché du travail pour de nombreux travailleurs, en particulier les femmes et les jeunes. Durant la pandémie de COVID-19, le commerce de détail a joué un rôle capital en offrant la possibilité d'augmenter les revenus, la productivité et le nombre d'emplois à mesure qu'augmentait la demande de services en ligne. Dans le même temps, les travailleurs du secteur ont fourni des services essentiels au public.
2. La numérisation dans le commerce de détail pourrait stimuler la reprise économique et promouvoir le travail décent. Elle peut aussi favoriser la transition vers la formalité et réduire l'informalité et, de cette manière, renforcer et consolider les systèmes de protection sociale pour les travailleurs. Elle peut permettre aux détaillants traditionnels de relier leurs activités physiques aux activités numériques, créant ainsi des emplois pour les travailleurs, qu'ils soient hautement ou faiblement qualifiés; elle peut aussi améliorer l'accès des MPME aux marchés et leur permettre de collaborer avec de plus grandes entreprises, renforçant ainsi leur potentiel de développement commercial. La transformation numérique du secteur peut accroître la productivité, favoriser l'inclusion et agir comme catalyseur de la durabilité environnementale grâce à une gestion plus efficiente de la production et de la distribution. Toutefois, l'impact de l'essor rapide du commerce de détail en ligne sur la réalisation d'une transition juste vers des économies écologiquement durables reste difficile à appréhender.
3. La numérisation dans le commerce de détail en ligne peut offrir davantage de souplesse et permettre un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée grâce au travail à distance et à la flexibilité des horaires de travail. Elle peut aussi contribuer à améliorer la sécurité et la santé au travail en prévenant et en réduisant les tâches pénibles et dangereuses. Dans le même temps, la flexibilité peut se traduire par des horaires de travail imprévisibles et instables.

¹ Conformément aux procédures établies, les présentes conclusions seront soumises pour examen au Conseil d'administration du BIT à sa 350^e session (mars 2024).

4. L'essor des nouvelles technologies et des nouveaux modèles commerciaux et, dans certains cas, l'intensification du travail, ont aussi pu avoir pour effet d'accroître les risques pour la sécurité et la santé au travail, y compris pour la santé mentale et psychosociale.
5. Dans certains cas, l'absence de cadres stratégiques, législatifs et réglementaires et de mécanismes de conformité adaptés, qui s'explique en partie par le caractère transnational des activités de commerce de détail ainsi que par les nouvelles formes d'organisation du travail et les nouveaux modèles d'entreprise et de production, a révélé des disparités en matière de conditions de travail. Les nouvelles problématiques relatives au travail décent concernent le temps de travail, l'application effective des salaires minima et la protection sociale.
6. La numérisation dans le secteur du commerce de détail a aussi conduit à une plus grande diversité des modalités de travail, ce qui peut rendre problématiques l'exercice de la liberté syndicale et du droit de négociation collective ainsi que la fourniture d'une protection sociale adéquate.
7. L'informalité dans le secteur, en particulier dans les économies en développement, pose des problèmes spécifiques en ce qui concerne l'application de la législation du travail et la fourniture d'une protection sociale universelle, complète, adéquate et durable. Cependant, le passage au numérique peut faciliter la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle et contribuer à la durabilité des entreprises.
8. Si la numérisation a créé de nouvelles possibilités d'emploi, elle s'est aussi traduite par une inadéquation et des pénuries en matière de compétences, des transitions professionnelles et, dans certains cas, des pertes d'emplois, y compris dans les entreprises traditionnelles ayant des points de vente «physiques». L'inadéquation des compétences peut faire obstacle non seulement aux travailleurs qui souhaitent accéder au marché du travail ou conserver leur emploi, mais aussi au développement et à la croissance des entreprises, et entraîner une informalisation du travail, en particulier dans les pays en développement et en ce qui concerne les emplois peu qualifiés. Nombreux sont ceux qui n'ont toujours pas accès à Internet, et d'importantes fractures numériques subsistent tant entre les pays que dans les pays eux-mêmes, touchant aussi les personnes en situation vulnérable. Le nouvel environnement du commerce de détail en ligne exige des compétences non techniques, numériques et dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC).
9. Enfin, l'adoption et l'utilisation des technologies dans le commerce de détail peuvent jouer un rôle capital dans la collecte de données pour mieux comprendre le comportement et les préférences des consommateurs et améliorer tant les activités opérationnelles que la sécurité et la santé au travail. Toutefois, cela pose des problèmes en ce qui concerne les données personnelles, la vie privée, la cybersécurité, la propriété intellectuelle, l'automatisation et les décisions automatisées qui en découlent.

Exploiter tout le potentiel d'emploi du secteur du commerce de détail en tirant parti d'une numérisation qui contribue à un développement durable centré sur l'humain et à un avenir du secteur placé sous le signe du travail décent

10. Pour réaliser pleinement le potentiel de création d'emplois du secteur du commerce de détail, il convient de mettre en œuvre des politiques globales fondées sur des données factuelles qui tiennent compte de la spécificité du secteur et du contexte local, y compris de la diversité et des inégalités entre les pays et les régions et de la situation des entreprises, afin de s'attaquer aux causes profondes des problèmes en matière de travail décent dans le contexte de la numérisation et de réduire la fracture numérique existante, en garantissant un partage équitable des avantages entre tous.

11. Des cadres stratégiques, législatifs et réglementaires appropriés sont nécessaires pour promouvoir un environnement propice aux entreprises durables, à la création d'emplois et au respect des droits des travailleurs, lequel contribue, à son tour, à l'amélioration des conditions de travail dans le secteur du commerce de détail; favoriser les investissements dans les infrastructures et les compétences numériques, y compris l'utilisation des paiements numériques; et encourager des programmes de développement des compétences, d'apprentissage tout au long de la vie, et d'acquisition, d'actualisation et de perfectionnement des compétences qui soient inclusifs et tiennent compte des considérations de genre, axés notamment sur les femmes, les jeunes, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et les personnes en situation de vulnérabilité.
12. Le dialogue social contribue dans une large mesure à faciliter une transition juste vers un secteur du commerce de détail numérisé et à tirer parti des possibilités actuelles et futures en tenant compte des coûts de transition liés à l'inadéquation et aux pénuries en matière de compétences dans le secteur.
13. Un dialogue social efficace sous toutes ses formes, y compris la négociation collective, est important pour tirer pleinement parti des progrès technologiques et de la croissance de la productivité, en vue de réaliser le travail décent et une transition juste, et pour garantir à tous la dignité, l'épanouissement personnel, l'équité et le partage équitable de leurs avantages.
14. Des mesures devraient être élaborées pour que la flexibilité, facilitée par la transformation numérique, contribue effectivement à améliorer la productivité, à promouvoir des opportunités de travail décent pour tous, à encourager des stratégies qui limitent la durée du travail et les heures supplémentaires, à protéger les travailleurs contre les nouveaux risques en matière de sécurité et de santé, et à favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, compte tenu du taux élevé de femmes employées dans le secteur du commerce de détail.
15. L'élaboration et la mise en œuvre de réglementations propres à créer un environnement favorable au développement d'entreprises durables devraient être un élément clé des politiques visant à faire progresser le travail décent dans le secteur et à mieux préparer les entreprises, y compris les MPME, à un avenir du travail numérique. Il s'agit notamment d'adopter des politiques destinées à renforcer la résilience des entreprises et les investissements, ainsi qu'une réglementation commerciale simplifiée et des régimes fiscaux qui réduisent au minimum la bureaucratie et encouragent la formalisation. Les gouvernements, les employeurs et les travailleurs devraient promouvoir la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale adoptée par l'OIT.
16. La promotion du travail décent dans le secteur du commerce de détail nécessite aussi des investissements adéquats dans les infrastructures numériques pour réduire la fracture numérique qui existe tant entre les pays que dans les pays eux-mêmes, y compris entre zones rurales et zones urbaines.

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

17. Les gouvernements ont le devoir d'adopter, de mettre en œuvre et de faire appliquer effectivement leur législation nationale pour garantir que les principes et droits fondamentaux au travail, tels qu'énoncés dans la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail, adoptée en 1998 et amendée en 2022, ainsi que les conventions internationales du travail ratifiées s'appliquent à tous les travailleurs du secteur du commerce de détail, en tenant compte des obligations qui incombent aux États Membres en vertu de la Constitution de l'OIT.

18. Les gouvernements devraient:

- a) élaborer des cadres réglementaires et renforcer et harmoniser les cadres existants au niveau national pour assurer la cohérence des politiques et envisager de préciser les conditions qui déterminent l'existence d'une relation de travail et pour lutter contre les relations de travail déguisées;
- b) garantir l'accès à une protection sociale adéquate, complète et durable pour les travailleurs du commerce de détail;
- c) garantir des salaires minima adéquats, légaux ou négociés;
- d) élaborer des cadres de protection des travailleurs et promouvoir le renforcement des cadres existants, conformément aux normes internationales du travail, pour assurer une protection adéquate à tous les travailleurs;
- e) garantir un environnement de travail sûr et salubre et des conditions de travail convenables, concevoir et mettre en œuvre des politiques et des stratégies visant à limiter la durée du travail et les heures supplémentaires et à préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée dans le secteur, notamment en encourageant les modalités de travail flexibles et la protection du droit des travailleurs à la déconnexion, conformément à la réglementation nationale et à l'accord entre les parties;
- f) mettre en place un environnement favorable aux entreprises dans le commerce de détail pour promouvoir la croissance de la productivité ainsi que des emplois décents et durables et tirer parti des possibilités qu'offre la numérisation, en vue de faciliter la transition vers la formalité et d'assurer une protection adéquate à tous les travailleurs;
- g) investir dans la fourniture d'infrastructures à haut débit pour améliorer l'accès à une connectivité Internet abordable, en particulier dans les zones marginalisées des pays en développement, en vue de réduire la fracture numérique entre zones rurales et zones urbaines.

19. Les gouvernements, en collaboration avec les organisations d'employeurs et de travailleurs, devraient:

- a) prendre part à un dialogue social efficace sous toutes ses formes, y compris aux niveaux sectoriel et transfrontalier, en vue de promouvoir le travail décent dans le secteur pour mener à bien une transition numérique qui soit juste et inclusive, d'assurer une protection adéquate et effective de tous les travailleurs, et de garantir la protection des données personnelles des travailleurs et leur droit à la vie privée;
- b) soutenir les efforts déployés pour accroître les investissements publics et privés dans le secteur du commerce de détail en encourageant l'accessibilité et l'inclusion numériques, l'égalité d'accès aux technologies et aux services financiers, en particulier pour les femmes, les personnes âgées et les jeunes, et en prenant dûment en considération les besoins des pays en développement et des zones rurales;
- c) coopérer pour remédier aux pénuries de compétences dans le secteur en offrant des possibilités de développement des compétences et d'apprentissage tout au long de la vie qui englobent l'actualisation et le perfectionnement des compétences, en tenant compte de la diversité des réalités professionnelles dans le domaine du numérique, et investir dans des systèmes d'enseignement et de formation techniques et professionnels (EFTP) ciblant en particulier les femmes, les jeunes et les personnes en situation de vulnérabilité, dans le cadre de partenariats entre les établissements d'enseignement et de formation ainsi qu'avec le secteur privé et les centres de formation syndicale; et en encourageant les femmes à se former et à travailler dans des disciplines telles que les sciences, la technologie, l'ingénierie et les mathématiques (STIM).

20. Les gouvernements, les organisations d'employeurs et de travailleurs ainsi que les entreprises multinationales et nationales devraient donner effet aux principes énoncés dans la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale, en vue de faire progresser le travail décent dans le secteur du commerce de détail numérique.
21. Le Bureau devrait:
- a) promouvoir la ratification et la mise en œuvre effective des normes et principes internationaux du travail ainsi que des instruments et outils de l'OIT se rapportant au secteur du commerce de détail, et renforcer les capacités des mandants à respecter, promouvoir et réaliser les principes et droits fondamentaux au travail;
 - b) promouvoir le dialogue social sous toutes ses formes, y compris la négociation collective et la coopération sur le lieu de travail, sous l'angle de l'introduction des nouvelles technologies, conformément aux normes internationales du travail pertinentes, et fournir des orientations, destinées en particulier aux MPME, sur l'élaboration de politiques efficaces en vue d'exploiter tout le potentiel des progrès technologiques et de la numérisation dans le secteur;
 - c) fournir une assistance technique, notamment par la mise en œuvre de projets de coopération pour le développement, en vue de faire progresser le travail décent dans le secteur, en tenant compte des inégalités ainsi que de la diversité des situations, des besoins, des priorités et du niveau de développement des États Membres, y compris dans le cadre d'une coopération Sud-Sud et d'une coopération triangulaire élargies, et par le renforcement des capacités des mandants via le Centre international de formation de l'OIT (Centre de Turin);
 - d) renforcer la coopération entre l'OIT et les partenaires sociaux avec les organisations multilatérales et régionales concernées pour promouvoir les principes consacrés par les normes internationales du travail dans leurs travaux se rapportant au commerce, en particulier au commerce de détail;
 - e) renforcer les capacités des mandants tripartites, notamment dans le cadre de réunions et d'ateliers régionaux et via le Centre de Turin, et partager les meilleures pratiques afin d'élaborer des stratégies concernant:
 - i) la promotion, la mise en œuvre et la réalisation des principes et droits fondamentaux au travail;
 - ii) la formalisation des activités informelles dans le secteur et la prévention de l'informalisation;
 - iii) la possibilité d'améliorer l'accès, d'une part, des MPME à un financement abordable et, d'autre part, des entreprises à l'investissement dans les technologies numériques;
 - iv) la fourniture d'un accès universel à des systèmes de protection sociale complets, adéquats et durables pour tous les travailleurs du commerce de détail;
 - v) la promotion des programmes de développement des compétences, des systèmes d'EFTP et des programmes d'apprentissage tout au long de la vie pour permettre aux travailleurs du secteur du commerce de détail d'acquérir des compétences, en particulier des compétences non techniques, numériques et dans le domaine des TIC;

- f) partager les bonnes pratiques, mener des recherches fondées sur des éléments factuels et collecter des données sur:
 - i) la manière de tirer parti des avantages de la numérisation pour faire progresser le dialogue social dans le secteur du commerce de détail;
 - ii) l'inclusion sociale dans le secteur du commerce de détail, y compris des données sur les femmes, les jeunes, les personnes âgées, les migrants et les personnes en situation de handicap;
 - iii) des approches innovantes pour combattre l'informalité et accélérer la transition vers la formalité.

Annexe

Liste de référence non exhaustive de déclarations, d'instruments et de directives de l'OIT ainsi que d'autres directives et instruments internationaux se rapportant à la numérisation dans le commerce de détail en tant que vecteur de reprise économique et de travail décent

Normes internationales du travail

Instruments fondamentaux

- Convention (n° 29) sur le travail forcé, 1930, et son protocole de 2014, et recommandation (n° 203) sur le travail forcé (mesures complémentaires), 2014
- Convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948
- Convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949
- Convention (n° 100) et recommandation (n° 90) sur l'égalité de rémunération, 1951
- Convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957
- Convention (n° 111) et recommandation (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958
- Convention (n° 138) et recommandation (n° 146) sur l'âge minimum, 1973
- Convention (n° 155) et recommandation (n° 164) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981
- Convention (n° 182) et recommandation (n° 190) sur les pires formes de travail des enfants, 1999
- Convention (n° 187) et recommandation (n° 197) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006

Conventions de gouvernance (prioritaires)

- Convention (n° 81) et recommandation (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947
- Convention (n° 122) et recommandation (n° 122) sur la politique de l'emploi, 1964
- Convention (n° 129) et recommandation (n° 133) sur l'inspection du travail (agriculture), 1969
- Convention (n° 144) sur les consultations tripartites relatives aux normes internationales du travail, 1976, et recommandation (n° 152) sur les consultations tripartites relatives aux activités de l'Organisation internationale du Travail, 1976

Instruments techniques

- Convention (n° 95) sur la protection du salaire, 1949
- Convention (n° 102) concernant la sécurité sociale (norme minimum), 1952
- Convention (n° 106) et recommandation (n° 103) sur le repos hebdomadaire (commerce et bureaux), 1957
- Convention (n° 120) et recommandation (n° 120) sur l'hygiène (commerce et bureaux), 1964

- Convention (n° 131) sur la fixation des salaires minima, 1970
- Convention (n° 142) sur la mise en valeur des ressources humaines, 1975, et recommandation (n° 195) sur la mise en valeur des ressources humaines, 2004
- Convention (n° 158) et recommandation (n° 166) sur le licenciement, 1982
- Convention (n° 159) sur la réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes handicapées, 1983
- Convention (n° 175) et recommandation (n° 182) sur le travail à temps partiel, 1994
- Convention (n° 177) et recommandation (n° 184) sur le travail à domicile, 1996
- Convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997
- Convention (n° 190) et recommandation (n° 206) sur la violence et le harcèlement, 2019
- Recommandation (n° 169) concernant la politique de l'emploi (dispositions complémentaires), 1984
- Recommandation (n° 189) sur la création d'emplois dans les petites et moyennes entreprises, 1998
- Recommandation (n° 193) sur la promotion des coopératives, 2002
- Recommandation (n° 198) sur la relation de travail, 2006
- Recommandation (n° 204) sur la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle, 2015
- Recommandation (n° 208) sur les apprentissages de qualité, 2023

Déclarations et résolutions

- Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi, adoptée à la 86^e session de la Conférence internationale du Travail (1998) et amendée à sa 110^e session (2022)
- Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable (2008), telle qu'amendée en 2022
- Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail (2019)
- OIT, Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale, sixième édition, 2022
- OIT, Appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive, durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19 (2021)
- OIT, Résolution et conclusions concernant les petites et moyennes entreprises et la création d'emplois décents et productifs, Conférence internationale du Travail, 104^e session, 2015
- OIT, Résolution et conclusions concernant la promotion d'entreprises durables, Conférence internationale du Travail, 96^e session, 2007
- OIT, Résolution et conclusions concernant les compétences et l'apprentissage tout au long de la vie, ILC.109/Résolution XVII, 2021

- OIT, *Résolution et conclusions concernant la deuxième discussion récurrente sur la protection des travailleurs*, ILC.111/Résolution IV, 2023
- OIT, *Résolution et conclusions concernant une transition juste vers des économies et des sociétés écologiquement durables pour tous*, ILC.111/Résolution V, 2023

Directives et codes de conduite

- Recueil de directives pratiques du BIT sur la protection des données personnelles des travailleurs (1997)
- OIT, *Principes généraux et directives opérationnelles concernant le recrutement équitable et Définition des commissions de recrutement et frais connexes*, 2019
- OIT, *Principes directeurs pour une transition juste vers des économies et des sociétés écologiquement durables pour tous*, 2015

Autres directives et instruments internationaux

- Nations Unies, *Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme*, 2011
- OCDE, *Principes sur l'IA*, 2019