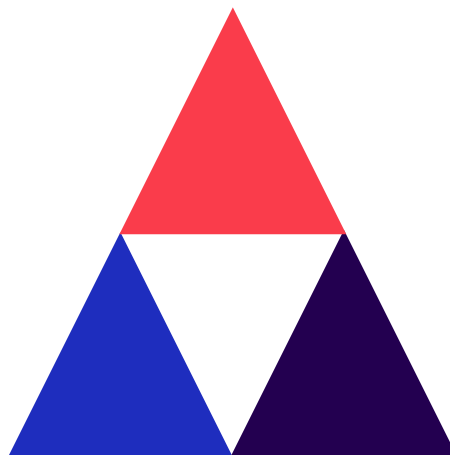




► L'avenir du travail dans le commerce de détail: la numérisation en tant que vecteur de reprise économique et de travail décent

Rapport soumis en vue de la 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)



Copyright © Organisation internationale du Travail 2023
Première édition 2023



Cet ouvrage est publié en libre accès sous la licence Creative Commons Attribution 4.0 International (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.fr>). Les utilisateurs sont autorisés à réutiliser, partager ou adapter la publication originale, ou à s'en servir pour créer un nouveau produit, conformément aux termes de ladite licence. Il doit être clairement indiqué que l'OIT est propriétaire de l'ouvrage original. Les utilisateurs ne sont pas autorisés à reproduire le logo de l'OIT dans le cadre de leurs travaux.

Citations – Cet ouvrage doit être cité comme suit: *L'avenir du travail dans le commerce de détail: la numérisation en tant que vecteur de reprise économique et de travail décent. Rapport soumis en vue de la Réunion technique sur la numérisation dans le commerce de détail en tant que vecteur de reprise économique et de travail décent*, Genève: Bureau international du Travail, 2023.

Traductions – Si cet ouvrage fait l'objet d'une traduction, il doit y figurer, outre la mention de la source de l'ouvrage original, la clause de non-responsabilité suivante: *Cette traduction n'a pas été réalisée par l'Organisation internationale du Travail (OIT) et ne doit pas être considérée comme une traduction officielle de cette dernière. L'OIT décline toute responsabilité quant au contenu ou à l'exactitude de cette traduction.*

Adaptations – Si cet ouvrage fait l'objet d'une adaptation, il doit y figurer, outre la mention de la source de l'ouvrage original, la clause de non-responsabilité suivante: *Cet ouvrage est une adaptation d'une publication originale de l'Organisation internationale du Travail (OIT). Les idées et opinions exprimées dans cette adaptation n'engagent que son auteur ou ses auteurs et en aucun cas l'OIT.*

Cette licence CC ne s'applique pas aux œuvres ne relevant pas du droit d'auteur de l'OIT incluses dans cette publication. Lorsqu'une œuvre est attribuée à un tiers, l'utilisateur de l'œuvre est seul responsable d'obtenir les autorisations nécessaires du détenteur des droits.

Tout différend auquel la présente licence pourra donner lieu et qui ne pourra pas être résolu à l'amiable sera soumis à l'arbitrage conformément au Règlement d'arbitrage de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI). Les parties sont liées par toute sentence arbitrale rendue en tant que règlement définitif du différend.

ISBN 978-92-2-039414-4 (PDF Web)

Également disponible: en anglais: *The future of work in retail: Digitalization as an engine for sustainable economic recovery and decent work*, ISBN 978-92-2-039413-7 (PDF Web); en espagnol: *El futuro del trabajo en el sector minorista: la digitalización como motor de una recuperación económica sostenible y del trabajo decente*, ISBN 978-92-2-039415-1 (PDF Web).

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

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs, et leur publication ne signifie pas que l'OIT souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part de l'OIT aucune appréciation favorable ou défavorable.

Pour toute information sur les publications et les produits numériques de l'OIT, consultez notre site Web: www.ilo.org/publns.

► Table des matières

	Page
Liste des sigles et acronymes	7
Contexte.....	9
Introduction	9
1. La nouvelle donne du secteur du commerce de détail	13
1.1. Conséquences de la pandémie de COVID-19.....	13
1.2. Évolution des modèles d'organisation, de production et de service dans le secteur du commerce de détail	16
2. Le potentiel offert par la numérisation et les évolutions connexes s'agissant de parvenir à une reprise résiliente, équitable et durable	18
2.1. La transformation numérique dans le secteur du commerce de détail	18
Le progrès technologique et son incidence sur la vente et la distribution de produits	18
La fracture numérique dans le secteur du commerce de détail	22
2.2. La dynamique démographique dans le contexte de la transformation numérique	23
2.3. La mondialisation	25
2.4. Une transition juste vers un secteur du commerce de détail écologiquement durable.....	28
3. Débouchés et obstacles pour le travail décent dans le secteur du commerce de détail.....	31
3.1. Tendances de l'emploi	31
L'emploi des femmes	33
L'emploi des jeunes.....	35
Transformation de l'emploi.....	38
Compétences et apprentissage tout au long de la vie	39
Développement d'entreprises durables	44
La transition de l'économie informelle à l'économie formelle	50
3.2. Le dialogue social dans le contexte de la numérisation et de la reprise économique durable.....	52
3.3. Normes internationales du travail et principes et droits fondamentaux au travail dans le contexte de la numérisation du secteur du commerce de détail	54
Garantir la liberté syndicale et la reconnaissance effective du droit de négociation collective	54

	Page
Égalité des genres et non-discrimination	58
Des milieux de travail sûrs et salubres dans le secteur du commerce de détail en ligne	62
3.4. Conditions de travail et protection sociale	64
Conditions de travail, modalités de travail et modifications du cadre réglementaire ...	64
Statut d'emploi et formes d'emploi	64
Salaires et revenus	67
Durée du travail	69
Modalités d'organisation du travail et horaires de travail	70
Numérisation, commerce électronique et évolution des relations d'emploi.....	71
Systèmes de protection sociale dans un monde du travail en mutation	73
Annexe: Liste de référence non exhaustive de déclarations, d'instruments et de directives de l'OIT ainsi que d'autres directives et instruments internationaux visant à faire progresser le travail décent dans le secteur de la vente au détail et du commerce	77

Liste des figures

1. Chaînes de valeur du commerce électronique et du commerce social.....	12
2. Exemples de nouvelles technologies, de nouveaux processus et de nouvelles applications dans le secteur du commerce de détail	19
3. Nombre d'utilisateurs d'Internet pour 100 habitants, 2010-2021	23
4. Variation en pourcentage des ventes au détail par correspondance ou par Internet dans la zone euro pendant les mesures de confinement de 2020	27
5. Part de l'emploi dans le commerce de gros et de détail (en milliers de personnes) et contribution de ce secteur à l'emploi total par groupe de revenu (pourcentage), 2020 ...	32
6. Part de l'emploi dans le commerce de gros et de détail (en milliers de personnes) et contribution de ce secteur à l'emploi total par région (pourcentage), 2020.....	32
7. Contribution du secteur du commerce de gros et de détail à l'emploi régional total, par sexe, 2020	34
8. Part de l'emploi dans le secteur du commerce de gros et de détail par sexe et par région, 2020	35
9. Part de l'emploi des jeunes (âgés de 15 à 24 ans) par sous-secteur et dans certains pays ou territoires, 2020	36
10. Évolution en pourcentage de la part de l'emploi des jeunes par sous-secteur, pour une sélection de pays, 2018-2020.....	37
11. Part de l'emploi par niveau de qualification et par sous-secteur, sélection de pays, 2020	41
12. Part de l'emploi dans le secteur du commerce de gros et de détail, par taille d'entreprise, dans certains pays ou territoires, 2020	45
13. Heures travaillées selon la taille de l'établissement (pourcentage de variation en 2020).....	49

	Page
14. Syndicalisation du personnel essentiel par groupe professionnel, dans 19 pays ou territoires.....	58
15. Distribution des emplois par statut d'emploi, dans une sélection de pays classés en fonction de leur revenu, 2020	65
16. Distribution des emplois indépendants par genre, dans une sélection de pays, 2020	66
17. Distribution des emplois dans le secteur du commerce de gros et de détail par type de contrat, dans une sélection de pays et de territoires, 2020.....	67
18. Distribution des emplois des travailleurs du commerce de détail en fonction de la durée du travail hebdomadaire, dans une sélection de pays et de territoires, 2020.....	70
19. Distribution des emplois dans le commerce de gros et de détail, en fonction du statut au regard de la sécurité sociale, dans une sélection de pays et de territoires, 2020.....	74

Liste des tableaux

1. Perspectives et difficultés possibles découlant de la numérisation du secteur du commerce de détail	21
2. Répartition sectorielle (%) des MPME en Asie du Sud-Est en 2020, sélection de pays	46
3. Exemples d'applications technologiques utiles aux MPME et d'obstacles et de débouchés possibles à cet égard	47
4. Les récents accords de dialogue social au sein de l'UE dans le secteur du commerce de détail	57

Liste des encadrés

1. Les transformations du commerce électronique en Afrique, en Asie et dans le Pacifique et en Amérique latine	15
2. L'économie fondée sur les données et l'économie numérique	28
3. Exemples de négociation collective dans le secteur du commerce de détail en réponse à la crise du COVID-19.....	56
4. Modalités d'organisation du travail dans le secteur du commerce de détail à l'ère numérique	71

► Liste des sigles et acronymes

CNUCED	Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement
EFTP	enseignement et formation techniques et professionnels
IA	intelligence artificielle
MPME	micro, petites et moyennes entreprises
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
PIB	produit intérieur brut
PMA	pays les moins avancés
SST	sécurité et santé au travail
TIC	technologies de l'information et de la communication

► Contexte

1. À sa 346^e session, en 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 ¹.
2. La réunion technique abordera les questions actuelles et nouvelles en rapport avec la numérisation dans le secteur du commerce de détail et l'avenir du travail dans ce secteur. Il y sera question en particulier des politiques, des stratégies et des bonnes pratiques nécessaires pour que la numérisation contribue à un développement durable centré sur l'être humain et à un avenir du travail où le plein emploi productif et le travail décent soient une réalité pour tous.
3. Le présent rapport rend compte de l'évolution récente du secteur du commerce de détail dans le contexte de la reprise au sortir de la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19), des autres crises multiples en cours et de l'interaction de la numérisation et des autres grandes tendances et facteurs de changement, eu égard à leurs effets sur les entreprises et les travailleurs du commerce de détail.

Introduction

4. La numérisation transforme rapidement le secteur du commerce de détail et, moyennant des politiques et des mesures appropriées, est susceptible de contribuer à la reprise au sortir de la pandémie de COVID-19 dans le contexte du respect du travail décent. Si les progrès technologiques sont à l'origine de nouveaux modèles économiques et ont changé la nature du travail dans le commerce de détail et les formes d'organisation du travail au fil des décennies ², ce processus a été accéléré par l'arrivée de la pandémie, qui a contraint le secteur du commerce de détail à repenser ses modalités de collaboration et d'interaction humaines en raison des mesures de fermeture des commerces, de confinement et d'éloignement physique, qui ont suscité une vague de numérisation dans ce secteur ³. Les applications numériques et le commerce électronique se sont beaucoup développés tout au long de la pandémie pour permettre la poursuite de l'activité. Parallèlement, la numérisation a été utilisée, notamment, pour automatiser les ventes, limiter les contacts physiques et accélérer les délais de livraison en réaction à une demande accrue, à des situations de crise et à l'évolution des préférences des consommateurs.
5. 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 ses entreprises et ses travailleurs ont été fortement et très diversement touchés par les conséquences de la crise. Au plus fort de celle-ci, les effets sur la demande ont été très variables dans ce secteur: des pics importants de la demande des consommateurs se sont produits dans certains sous-secteurs, tandis que d'autres activités de commerce de détail sont restées longtemps à l'arrêt. Les détaillants en ligne ont connu un meilleur sort que les magasins physiques, et les vendeurs de produits jugés «essentiels» ont enregistré de meilleurs résultats, ayant le plus souvent été

¹ OIT, *Réunions sectorielles tenues en 2022 et propositions concernant les activités sectorielles en 2023*, GB.346/POL/3, 2022.

² OIT, *Conséquences sociales et dans le domaine du travail du recours accru aux technologies les plus modernes dans le commerce de détail*, rapport soumis aux fins de discussion, TMART/2006, 2006.

³ OIT, *Le COVID-19 et le commerce alimentaire*, note sectorielle de l'OIT, juin 2020.

exemptés de l'obligation de fermer leur commerce ⁴. Toutefois, les mesures obligatoires de fermeture et la baisse de la demande et des ventes qui en est résulté ont été lourdes de conséquences pour nombre d'autres entreprises, en particulier pour les micro, petites et moyennes entreprises (MPME) des sous-secteurs du commerce de détail considérés comme non essentiels. Si des mesures de politique publique comme les allègements fiscaux, les prêts et les financements, les baisses de taux d'intérêt et les dispositifs de maintien dans l'emploi ont contribué à aider les détaillants dans beaucoup de pays, les entreprises et les travailleurs qui étaient déjà préparés à mettre en pratique la transformation numérique et à en tirer parti ont pu mieux négocier la crise. Les conséquences de la pandémie de COVID-19 ont été variables selon les pays et les régions, les entreprises des pays en développement, notamment, étant moins préparées au passage au numérique en raison du manque d'accès aux technologies et aux marchés du numérique ainsi que de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée, de l'absence de marge d'action budgétaire – ce qui a limité des mesures d'aide publique possibles – et de l'absence de systèmes de protection du travail et de sécurité sociale, en particulier dans les pays où le cadre juridique et la gouvernance du marché du travail sont insuffisants.

6. Après la pandémie de COVID-19, des crises géopolitiques et économiques interdépendantes se sont soldées par une faible productivité, une faible croissance économique et une forte inflation. Le rétablissement du marché du travail et des revenus a marqué le pas dans la plupart des pays et le coût élevé des denrées alimentaires, de l'énergie et des transports a créé de graves difficultés aux personnes et aux entreprises, les ménages les plus pauvres et les MPME étant particulièrement touchés ⁵. La crise du coût de la vie s'est caractérisée par une augmentation du prix des biens et des services et une stagnation de la croissance des revenus, bon nombre de travailleurs du monde entier parvenant difficilement à atteindre même un niveau de vie élémentaire. Il s'en est suivi un ralentissement de la reprise des ventes dans le secteur du commerce de détail, les consommateurs ayant tendance à privilégier l'achat des biens essentiels ⁶. De ce fait, les entreprises de commerce de détail restent en proie à des incertitudes économiques et financières qui menacent leur activité ⁷, parmi lesquelles des perturbations de la chaîne d'approvisionnement, des coûts d'exploitation élevés en raison des prix de l'énergie et un manque d'accès au financement. Dans certains pays, dont le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, la crise récente du coût de la vie a conduit à des revendications de hausse des salaires, tandis que l'offre de main-d'œuvre est faible, de nombreux travailleurs ayant quitté le secteur du commerce de détail ⁸.
7. Le secteur du commerce de détail apporte une contribution centrale à l'économie et emploie un grand nombre de travailleurs dans tous les pays. Son rôle peut donc être déterminant à l'appui d'une reprise résiliente, équitable et durable au sortir des crises géopolitiques et économiques actuelles, au-delà de la pandémie de COVID-19. Si les femmes représentent une part importante des effectifs du secteur dans nombre de pays, il ressort des estimations du BIT que, dans l'ensemble, les perspectives d'emploi et de revenu des femmes ont été plus lentes à se rétablir que celles des hommes ⁹.

⁴ Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *Le COVID-19 et le secteur du commerce de détail: Impact et mesures de politique publique*, juin 2020.

⁵ OIT, *Observatoire de l'OIT sur le monde du travail. Neuvième édition*, 23 mai 2022.

⁶ Leigh Sparks, «How is the Cost of Living Crisis Affecting Retailers and their Customers?», *Economics Observatory*, 28 juillet 2022; et Anne D'Innocenzo, «As Rent and Food Prices Rise, Retail Sales Remained Flat in September», *PBS News Hour*, 14 oct. 2022.

⁷ OCDE, *Payer le prix de la guerre*, Perspectives économiques de l'OCDE, rapport intermédiaire, 2022.

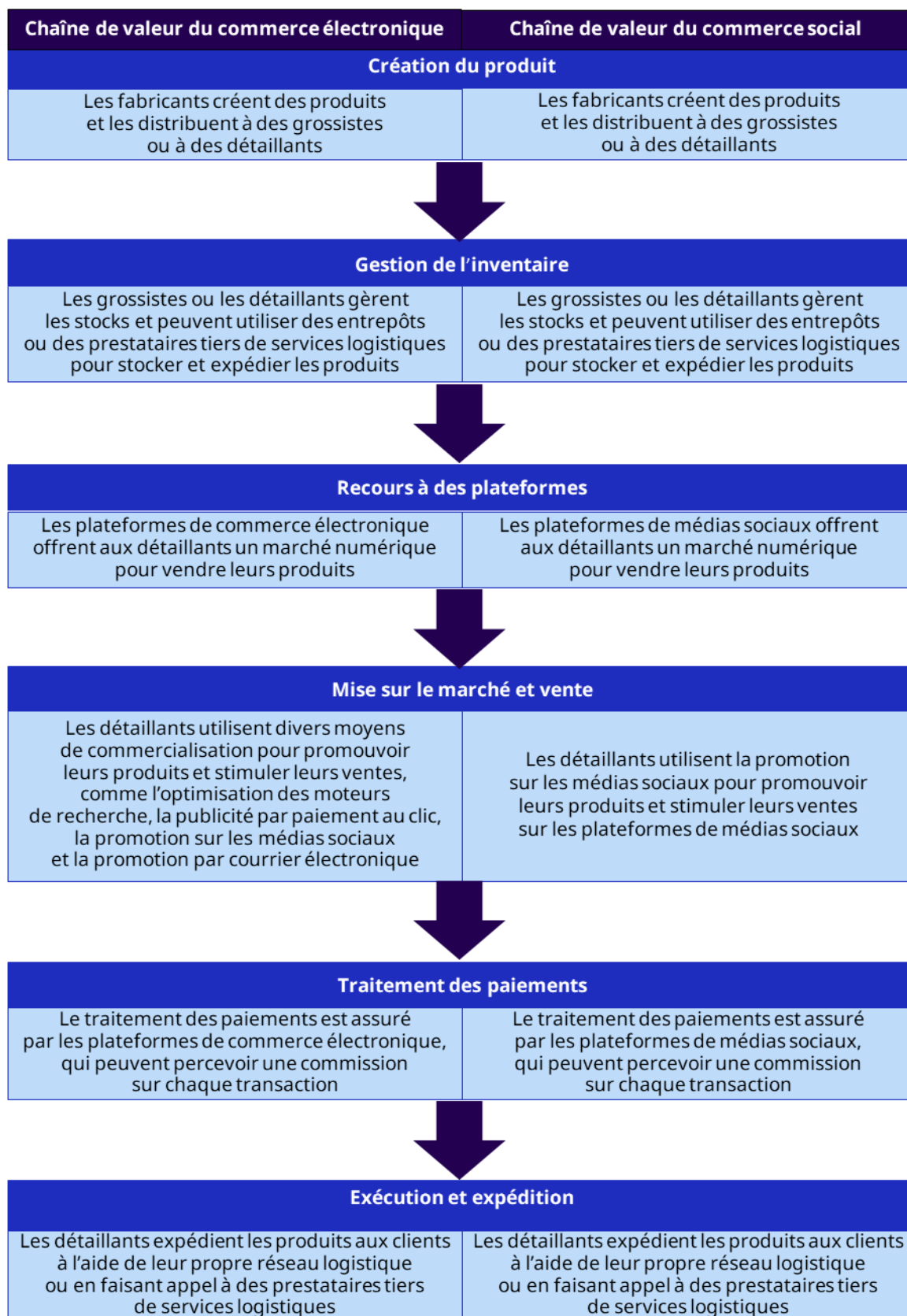
⁸ Sparks.

⁹ OIT, *Observatoire de l'OIT sur le monde du travail. Neuvième édition*.

8. Si la pandémie de COVID-19 a pu accélérer la transformation numérique dans le secteur du commerce de détail, il s'agit d'une tendance à plus long terme, qui est là pour durer. Les activités commerciales, la distribution et la logistique, ainsi que les relations et les conditions de travail, tous ces aspects évoluent sous l'effet de cette transformation. Il en va de même, dans les pays en développement, pour les entrepreneurs et les entreprises informels du commerce de détail, qui ont commencé d'utiliser les plateformes de médias sociaux pour atteindre les consommateurs et élargir leurs débouchés commerciaux.
9. La reprise offre l'occasion de faire en sorte que ces changements soient éclairés par des politiques qui encouragent le travail décent afin de garantir une répartition équitable pour tous des retombées de la numérisation dans le secteur du commerce de détail.
10. Le rapport examinera en quoi la transformation numérique du commerce de détail est susceptible de modifier la dynamique du monde du travail, et quelles seront les conséquences pour l'emploi, y compris la formation professionnelle; la qualité des emplois et les conditions de travail; et les droits du travail et le dialogue social. Il étudiera aussi les conséquences de ces changements pour la productivité, la stabilité et la résilience des entreprises, et montrera comment la numérisation interagit avec d'autres grandes tendances et facteurs de changement interdépendants dans le secteur du commerce de détail, comme la démographie, la mondialisation et les changements climatiques, l'accent étant mis sur l'importance du secteur du commerce de détail comme catalyseur d'emplois décents. En conclusion, il passera en revue certaines politiques possibles afin de garantir une reprise rapide, durable et inclusive.
11. Au sens du présent rapport, l'expression «secteur du commerce de détail» recouvre:
 - toute activité économique qui relie producteurs et consommateurs (celle des entrepôts, par exemple) et constitue une étape finale dans la distribution des produits ¹⁰;
 - toute activité économique dont le but peut être la revente (vente sans transformation) de produits neufs et d'occasion à des détaillants (vente en gros) ou au public (vente au détail) pour la consommation ou l'utilisation personnelle ou domestique, par des magasins, des grands magasins, des étals, des sociétés de vente par correspondance, des vendeurs à domicile, des colporteurs, des coopératives de consommateurs, des sociétés de vente aux enchères et des revendeurs en ligne.
12. Les catégories de travailleurs couvertes par le présent rapport sont les gestionnaires de commerces de détail et de gros; les représentants commerciaux; les vendeurs; les vendeurs à l'étal et sur les marchés; les vendeurs en magasin; les commerçants; les superviseurs de magasin; les caissiers et billettistes; les vendeurs de rue; les garnisseurs de rayon; et les agents en ligne. Le rapport se réfère aussi à un certain nombre de groupes de travailleurs que la croissance du commerce électronique concerne tout particulièrement, notamment les livreurs du dernier kilomètre et les travailleurs des entrepôts, qui sont de plus en plus intégrés dans la chaîne de valeur du commerce de détail, ainsi que les entreprises informelles du secteur du commerce de détail utilisant les plateformes de médias sociaux, qui s'appuient sur une chaîne de valeur analogue (figure 1).

¹⁰ Les données utilisées pour l'analyse statistique sont fondées sur les codes G46 (Commerce de gros, sauf de véhicules automobiles et de motocycles) et G47 (Commerce de détail, sauf de véhicules automobiles et de motocycles) de la *Classification internationale type, par industrie, de toutes les branches d'activité économique (CITI), Révision 4* (Organisation des Nations Unies 2009) au niveau des positions à deux et à trois chiffres; toutefois, la littérature examinée pour le présent rapport et l'analyse plus générale qui est faite de certaines questions dans celui-ci tiennent compte d'autres travailleurs liés au secteur du commerce de détail.

► Figure 1. Chaînes de valeur du commerce électronique et du commerce social



► 1. La nouvelle donne du secteur du commerce de détail

13. Le secteur du commerce de détail représente un fort pourcentage de l'activité économique des différents pays. Dans les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), il représente ainsi près de 5 pour cent du produit intérieur brut (PIB) ¹¹. Eu égard aux méthodes différentes qui y sont appliquées pour analyser la composition du PIB, les pays émergents mentionnent des chiffres plus élevés; tel est le cas de l'Inde, où le secteur du commerce de détail contribue au PIB à hauteur de 10 pour cent ¹², et de pays en développement comme le Nigéria (16,4 pour cent) ¹³, le Malawi (12 pour cent) ¹⁴ et le Myanmar (15 pour cent) ¹⁵. Secteur à forte intensité de main-d'œuvre, il emploie aussi une part importante de la population active dans tous les pays, directement et indirectement, en complément des activités de beaucoup d'autres secteurs de l'économie.
14. Si ces caractéristiques fondamentales du secteur du commerce de détail restent inchangées, sa situation générale se transforme et évolue rapidement; la numérisation est à la pointe de ces changements. Du côté de la demande, l'interaction accrue des consommateurs avec les technologies numériques fait évoluer leurs préférences quant à l'achat des biens et des services (quels biens sont achetés, de quelle manière, où et à quel moment). La numérisation favorise la création de nouvelles interfaces entre les consommateurs et les détaillants et, bien souvent, rend le processus plus rapide, plus pratique et de plus en plus personnalisé en fonction de chaque consommateur. Du côté de l'offre, les détaillants peuvent désormais utiliser des moyens numériques à tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement – fabrication, logistique, distribution et vente. Il en va ainsi des plateformes de fabrication, où les relations avec les fournisseurs sont intermédiées par des plateformes commerciales numériques qui relient les entreprises aux acheteurs et prennent en charge la fabrication et la livraison des produits ¹⁶.
15. Ces tendances modifient elles-mêmes l'emploi dans le secteur. Dans certains cas, la numérisation a facilité la formalisation du travail (par la numérisation des services publics, selon la méthode dite de la «formalisation électronique») ¹⁷; dans d'autres cas, les contrats de travail à temps partiel et de travail occasionnel sont devenus plus nombreux, et les plateformes de travail numérique utilisées pour les activités de commerce de détail et liées à ce commerce, comme la livraison sur le dernier kilomètre, ont gagné en importance, ce qui a fait naître de nouvelles formes d'organisation du travail ¹⁸.

1.1. Conséquences de la pandémie de COVID-19

16. Les mesures de politique générale adoptées par les gouvernements pour contenir la propagation du COVID-19 ont eu un effet général, quoique inégalement réparti, sur le secteur du commerce

¹¹ OCDE, *Le COVID-19 et le secteur du commerce de détail: Impact et mesures de politique publique*, juin 2020, 2.

¹² Invest India, «Commerce de détail et commerce électronique».

¹³ KPMG Africa Limited, *The African Consumer and Retail*, 2016.

¹⁴ États-Unis d'Amérique, Département du commerce, «Malawi: Country Commercial Guide», 15 août 2022.

¹⁵ États-Unis, Département du commerce, «Burma (Myanmar) Retail», avril 2022.

¹⁶ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail – Résumé analytique*, 2021.

¹⁷ OCDE, *Coopération pour le développement 2021: Pour une transformation numérique juste*, 2021, 216.

¹⁸ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, rapport phare du BIT, 2021.

de détail. Pour certains types de détaillants, en particulier les détaillants traditionnels de biens et de services considérés comme «non essentiels», les entreprises et leurs salariés ont dû gérer les répercussions d'une longue période pendant laquelle, les magasins physiques étant fermés, ils n'ont plus eu aucun revenu. D'autres sous-secteurs ont connu des résultats bien meilleurs pendant toute la crise, voire une progression sans précédent de la demande. Au plus fort de la pandémie de COVID-19, les entreprises et les services considérés comme essentiels (généralement les détaillants de produits alimentaires et de produits pharmaceutiques et certains détaillants d'électronique grand public) ont continué de fonctionner, souvent dans des conditions difficiles, tandis que les commerces de produits non essentiels (dont, par exemple, les vêtements, les appareils électroménagers et l'ameublement, les produits de luxe, etc.) ont souvent été entièrement fermés pendant de longues périodes, ce qui a fait augmenter la demande de commerce électronique. Dans l'Union européenne, par exemple, le commerce de détail a connu une forte baisse dans toutes les catégories autres que les «supermarchés» et les «aliments, boissons et tabac», tandis que la «vente par correspondance et par Internet» a enregistré une forte hausse de la demande ¹⁹.

17. L'essor du commerce électronique est l'une des tendances les plus remarquables apparues dans le secteur du commerce de détail depuis le début de la pandémie de COVID-19. En 2020, le commerce électronique représentait entre 16 et 19 pour cent du total des ventes du secteur ²⁰. Déjà en hausse avant la pandémie, la demande d'achats en ligne s'est rapidement accélérée à la suite des mesures de confinement et des fermetures de magasins ²¹. Dans nombre de pays développés, les achats en ligne étaient déjà chose courante (plus de la moitié des utilisateurs d'Internet recouraient déjà au commerce électronique dans beaucoup de pays), tandis que dans la plupart des pays en développement, le niveau d'activité du commerce de détail en ligne était beaucoup plus bas. Le commerce électronique a fortement progressé pour toutes les catégories de revenus. Dans sept grands pays ²² représentant environ la moitié du PIB mondial, les ventes en ligne sont passées de 2 000 à 2 500 milliards de dollars des États-Unis d'Amérique (dollars É.-U.) entre 2019 et 2020 puis à 2 900 milliards de dollars É.-U. en 2021. Ce progrès des recettes du commerce électronique a été largement le fait des grandes plateformes en ligne mondiales, la pandémie solidifiant encore la concentration déjà forte du marché entre un nombre assez restreint de grandes entreprises multinationales situées dans les grandes puissances économiques mondiales ²³. Partant d'un niveau plus bas, les pays en développement ont souvent enregistré certaines des progressions les plus fortes du commerce électronique ²⁴. Parallèlement, d'autres pays, nombreux eux aussi, sont restés à la traîne, particulièrement les pays où le niveau préexistant d'adoption du numérique était faible et les pays les moins avancés (PMA). On a cependant assisté à une transformation généralisée et diversifiée du commerce électronique dans toutes les régions (encadré 1). En Amérique latine et dans les Caraïbes, certaines entreprises de commerce électronique ont aussi réussi à se développer à l'étranger ²⁵.

¹⁹ Eurostat, «Impact of COVID-19 Crisis on Short-Term Statistics», 2022.

²⁰ Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), «COVID-19 Boost to E-Commerce Sustained into 2021, New UNCTAD Figures Show», 25 avril 2022.

²¹ CNUCED, *Estimates of Global E-Commerce 2019 and Preliminary Assessment of COVID-19 Impact on Online Retail 2020*, UNCTAD Technical Notes on ICT for Development, n° 18, 2021.

²² Australie, Canada, Chine, États-Unis, République de Corée, Royaume-Uni et Singapour.

²³ CNUCED, «COVID-19 Boost to E-Commerce Sustained into 2021».

²⁴ CNUCED, «COVID-19 Boost to E-Commerce Sustained into 2021».

²⁵ OIT, *Regional Productivity Report: Digital Transition, Technological Change And Productive Development Policies in LAC – Challenges and Opportunities*, 2022.

► Encadré 1. Les transformations du commerce électronique en Afrique, en Asie et dans le Pacifique et en Amérique latine

En Afrique, l'activité du commerce de détail en ligne a augmenté pendant la pandémie de COVID-19, parallèlement aux activités des supermarchés et des grands magasins de proximité et de plus de 2,5 millions de petits commerces indépendants, qui représentent plus de 70 pour cent du marché, ainsi que des marchés informels et de la vente dans la rue. Un grand nombre de ces entreprises, de toutes tailles, elles aussi, passent au numérique et établissent des partenariats avec de nouveaux détaillants. Une étude menée auprès de plus de 4 500 petits détaillants de cinq pays africains prévoit que dans la plupart des pays, excepté l'Afrique du Sud, ils devraient conserver une part de marché importante, mais opérer une transformation numérique, en proposant des options de paiement en ligne et des livraisons sur le dernier kilomètre, en particulier dans les zones où le numérique et l'économie sont le plus développés. Néanmoins, l'adoption du commerce électronique devrait être plus lente qu'en Asie et dans le Pacifique ou qu'en Amérique latine ¹. Comme en Asie et dans le Pacifique, les entrepreneurs informels ont de plus en plus recours au commerce social (via les plateformes de médias sociaux) pour développer leur activité.

L'Asie et le Pacifique se classent dans le peloton de tête pour la transformation par le commerce électronique, bon nombre d'entreprises passant directement d'une activité traditionnelle à une activité en ligne de commerce de détail. Le secteur du commerce de détail y est en expansion et est à l'origine des deux tiers de la croissance du commerce électronique et de près des trois quarts de la croissance globale du secteur. Le taux de pénétration du commerce en ligne est passé de 9 à 19 pour cent entre 2014 et 2019, contre une progression de 6 à 11 pour cent dans le reste du monde. Au niveau des pays, la situation est diversifiée et on y distingue les «chefs de file du numérique» (Chine), les «suiveurs confirmés» (Australie, Japon, République de Corée, Singapour), les «modernisateurs rapides» (Inde, Viet Nam, Indonésie) et les «pays en développement en voie de transition numérique» (Malaisie, Philippines, Thaïlande) ². Le secteur du commerce de détail en ligne adapte ses mécanismes à la clientèle en privilégiant les applications mobiles et les plateformes de médias sociaux, en particulier parmi les femmes et les entrepreneurs informels ³. L'augmentation des coûts de main-d'œuvre et des coûts de l'immobilier favorise l'adoption d'innovations technologiques comme le paiement par balayage de code, les rayonnages intelligents, l'identification par radiofréquence, etc. ⁴ Cependant, l'accélération des activités de commerce de détail en ligne réduit l'espace économique des supermarchés et des magasins traditionnels (ainsi, les ventes au mètre carré des hypermarchés ont diminué de 6 pour cent en République de Corée et de 14 pour cent en Chine entre 2014 et 2019) ⁵.

En Amérique latine, les magasins physiques représentaient encore 92 pour cent des activités de commerce de détail en 2018. Depuis la pandémie de COVID-19, la croissance du commerce électronique naissant et des modèles par abonnement s'est accélérée ⁶. Entre 2020 et 2022, les ventes en ligne ont crû de 37 pour cent, les principaux marchés, notamment l'Argentine (79 pour cent), le Brésil (35 pour cent) et le Mexique (25 pour cent) enregistrant une croissance élevée. Lorsque les magasins ont rouvert en 2021, une évolution s'est opérée vers des modèles numériques et physiques plus hybrides, y compris pour les services et les modèles logistiques. Si l'Amérique latine a une forte culture des centres commerciaux (on en recensait plus de 1 500 en 2015), on s'attend à une coexistence de ce commerce avec un commerce électronique que les consommateurs adoptent de plus en plus ⁷.

¹ Lisa Ivers et al., «The Future of Traditional Retail in Africa», *Boston Consulting Group (BCG)*, 30 juin 2022. ² Melanie Sanders et al., *The Future of Retail in Asia-Pacific: How to Thrive at High Speed* (Bain & Company, 2020). ³ International Finance Corporation (IFC), *Women and E-Commerce in Southeast Asia*, 2021. ⁴ Sanders et al., 6. ⁵ Sanders et al., 5. ⁶ Euromonitor International, «Megatrends Reshaping the Latin America Retail Landscape», 30 juillet 2018. ⁷ Biz Online Marketing, «A New Revolution in Consumer Behavior in Latin America», 19 avril 2022.

18. La pandémie de COVID-19 a aussi mis en évidence des liens étroits entre les activités de vente au détail, en particulier de commerce en ligne, et d'autres activités économiques (logistique et transports)²⁶. Les services de livraison sur le dernier kilomètre sont un aspect de plus en plus déterminant du fonctionnement des activités de commerce de détail et ont gagné en importance pendant la pandémie de COVID-19. Les consommateurs se sont habitués à une livraison rapide en achetant leurs commissions au moyen d'applications, restaurants et commerces ne pouvant pas rouvrir. Or cette situation a accru la demande de services de livraison rapide pour toutes sortes de produits provenant aussi bien de commerces physiques que de détaillants en ligne, souvent organisés au moyen d'applications mobiles et de plateformes en ligne. Dans le contexte postpandémique, la tendance devrait se poursuivre en ce qui concerne la livraison sur le dernier kilomètre; d'après les données des États-Unis, de la France et du Royaume-Uni pour 2020 et 2021, si le niveau d'utilisation de ces services a culminé pendant les confinements, ils se sont maintenus ensuite à un niveau plus haut qu'avant les confinements²⁷.
19. Dans certains pays et sous-secteurs, la pandémie de COVID-19 est aussi à l'origine d'une tendance chez les consommateurs à soutenir davantage les entreprises locales et les produits respectueux de l'environnement. C'est ainsi qu'au Royaume-Uni, 45 pour cent des consommateurs interrogés ont déclaré qu'acheter auprès de détaillants locaux et indépendants était devenu plus important pour eux pendant la pandémie. Parallèlement, une enquête de la Commission européenne a révélé que 81 pour cent des personnes interrogées soutenaient les entreprises locales et que 58 pour cent étaient influencées par les questions d'environnement dans leurs décisions d'achat après la pandémie²⁸. Sont aussi apparues pendant la pandémie de COVID-19 des plateformes en ligne qui relient les consommateurs à des magasins indépendants en offrant des services de livraison assurés par des entreprises tierces²⁹.

1.2. Évolution des modèles d'organisation, de production et de service dans le secteur du commerce de détail

20. Si la pandémie de COVID-19 a eu un effet transformateur sur le secteur du commerce de détail, un bouleversement majeur des modèles d'organisation, de production et de service était en cours dès avant la crise, lié notamment à la montée en puissance des entreprises transnationales de commerce électronique. L'essor ininterrompu du commerce électronique, la perte de rentabilité des modèles existants et l'évolution des préférences des consommateurs sont quelques-unes des difficultés auxquelles les entreprises ont dû faire face et qui ont été à l'origine de ces changements.

²⁶ Organisation mondiale du commerce (OMC), *Le commerce électronique, le commerce et la pandémie de COVID-19*, note d'information, 4 mai 2020.

²⁷ Chelsea Bruce-Lockhart, «What the Pandemic Means for Retail Supply Chains – in Charts», *Financial Times*, 20 avril 2021.

²⁸ Commission européenne, «La nouvelle enquête de la Commission auprès des consommateurs montre l'impact de la COVID-19 et la popularité des choix "plus verts"», 12 mars 2021.

²⁹ OCDE, *Le commerce électronique au temps de la pandémie de COVID-19*, 7 oct. 2020.

21. Avant la pandémie de COVID-19, la fréquentation des commerces physiques diminuait déjà rapidement. Au Royaume-Uni, la fréquentation des magasins par les consommateurs a chuté de 5 pour cent entre 2015 et 2018 ³⁰. Les marges bénéficiaires des détaillants diminuaient elles aussi, avec pour effet un nombre accru de fermetures. Ce phénomène était aussi présent dans les pays en développement. En Inde, par exemple, les ventes au détail en ligne avaient déjà atteint 42,6 pour cent en 2019 et 55,3 pour cent en 2020 ³¹, tandis que le nombre de personnes effectuant des achats en ligne était passé à 35 millions en 2020 ³².
22. Au moment où les détaillants cherchent à relever le défi, la situation du secteur est aussi influencée par plusieurs nouveaux facteurs liés au marché, parmi lesquels un mouvement généralisé de concentration chez les grands détaillants, ce qui fait que les détaillants indépendants peuvent avoir plus de difficulté à rivaliser, quand bien même la demande de produits locaux augmenterait. Un autre facteur de marché qui apparaît est la montée en puissance de jeunes pousses, qui amène des produits, des technologies et des modèles économiques innovants. Ces nouveaux écosystèmes numériques, dont les grands détaillants en ligne ont été les pionniers, font aussi évoluer la réglementation et les prescriptions légales (par exemple, en matière de protection des données) ³³. Les détaillants, y compris les détaillants traditionnels du secteur de l'alimentation, se tournent de plus en plus vers des modèles de franchisage ³⁴; dans une étude, l'OIT a déjà souligné un «degré élevé de fragmentation [du secteur du commerce de détail] imputable à la prédominance des entreprises franchisées et au recours à l'externalisation, pratiques qui créent un environnement favorable au développement de certaines formes d'emplois vulnérables» ³⁵.
23. Face à ces changements, les modèles économiques évoluent et s'adaptent. Les modèles d'exploitation omnicanaux, qui conjuguent les activités de commerce de détail physique et de commerce électronique, sont de plus en plus courants et permettent aux entreprises d'exploiter de nouvelles sources de revenus en ligne, tout en liant leur croissance à l'activité de commerces physiques et en conservant celle-ci ³⁶. Les modèles d'expédition et de livraison connaissent aussi une évolution, y compris les modèles du dernier kilomètre décrits plus haut, les entreprises devant trouver un équilibre entre la structuration de leurs propres services de livraison et le recours à des services de livraison assurés par des entreprises tierces de plus en plus innovantes. Grâce à des technologies numériques comme l'intelligence artificielle (IA), l'impression tridimensionnelle et la traçabilité numérique, le secteur parvient à répondre plus efficacement à la demande de livraison instantanée des consommateurs et a renforcé sa résilience en prévision des crises futures. Ces technologies permettent également aux consommateurs et aux autorités de réglementation de suivre le parcours des produits du début de la chaîne d'approvisionnement à l'utilisateur final ³⁷.

³⁰ High Streets Task Force, *Review of High Street Footfall: July 2019 – June 2020* (Institute of Place Management, 2020).

³¹ Statista, «Online Retail Sales in India in 2019 to 2021, with Forecasts until 2025», 2023.

³² Statista, «Number of Annual Online Shoppers in India from 2019 to 2021, with an Estimate for 2027», 2023.

³³ Monitor Deloitte, «The New Retail Operating Model of the Future: How Retailers Need to Adapt their Operating Model to Become Future-Ready», Deloitte, Issue 01/2020 (2020), 12.

³⁴ Anna Watson, David A. Kirby et John Egan, «Franchising, Retailing and the Development of E-Commerce», *International Journal of Retail & Distribution Management* 30, n° 5 (2002): 228-237.

³⁵ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde: Tendances 2018*, 2018, 38.

³⁶ Franck Laizet et al., «Crafting a Fit-for-Future Retail Operating Model», McKinsey & Company, 2021.

³⁷ Forum économique mondial, *Operating Models for the Future of Consumption*, janv. 2018.

► 2. Le potentiel offert par la numérisation et les évolutions connexes s'agissant de parvenir à une reprise résiliente, équitable et durable

2.1. La transformation numérique dans le secteur du commerce de détail

24. La numérisation ou transformation numérique est définie de manière générale comme l'ensemble des «évolutions liées à l'application du numérique à toutes les dimensions de la société humaine»³⁸. Dans le contexte du secteur du commerce de détail, le présent rapport tient compte des procédés tant d'automatisation (le fait de rendre une tâche ou une procédure exécutable en ayant peu ou n'ayant pas recours à l'assistance humaine) que de numérisation (IA, chaînes de blocs, analyse de données, Internet des objets et automatisation robotisée des processus).

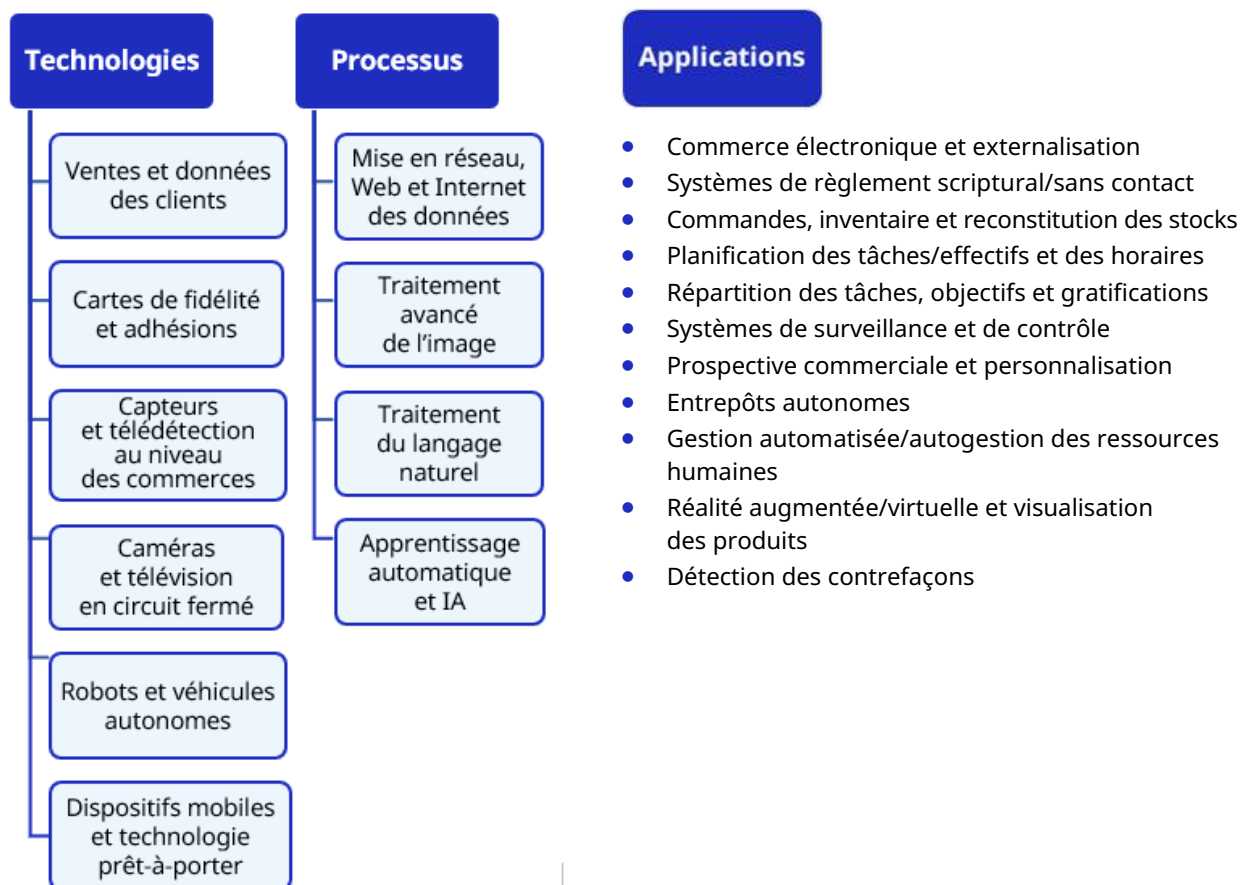
Le progrès technologique et son incidence sur la vente et la distribution de produits

25. Ce n'est pas la première fois que le secteur du commerce de détail connaît des bouleversements technologiques. Depuis le début du XX^e siècle, les progrès technologiques (au nombre desquels le chemin de fer, la modernisation du système postal, le télégraphe, l'invention du «conteneur» moderne, l'adoption généralisée de l'automobile et Internet) sont à l'origine d'évolutions majeures des moyens utilisés par les personnes pour acheter des produits, depuis les grands magasins et les entreprises de vente au détail par correspondance aux grandes surfaces et aux entreprises de commerce électronique de détail³⁹. Néanmoins, la vague actuelle de bouleversements technologiques représente une évolution distincte pour le secteur, ayant pour caractéristiques des formes nouvelles de commerce numérique de détail; la fusion des domaines numérique et physique (commerce de détail dit «phymérique»); l'intégration de l'IA et de la réalité augmentée dans les flux du commerce de détail traditionnel; et la robotisation et l'automatisation de processus dont le contrôle était auparavant manuel (figure 2).

³⁸ Päivi Parviainen *et al.*, «Tackling the Digitalization Challenge: How to Benefit from Digitalization in Practice», *International Journal of Information Systems and Project Management* 5, n° 1 (2017): 63-77.

³⁹ Ryan Beck, «Nowhere to Run for Retailers: How New Business Models Can Crack the Big Box Dilemma» (Innosight, août 2013).

► **Figure 2. Exemples de nouvelles technologies, de nouveaux processus et de nouvelles applications dans le secteur du commerce de détail**



Source: Wil Hunt et Steve Rolf, *Artificial Intelligence and Automation in Retail: Benefits, Challenges and Implications (A Union Perspective)* (UNI Europa Commerce et Friedrich Ebert Foundation, 2022).

26. Depuis que les activités de commerce de détail ont repris dans les magasins physiques après les fermetures de magasins intervenues pendant la pandémie de COVID-19, le secteur a vu rapidement apparaître de nouveaux modèles d'achat hybrides. L'utilisation des codes QR a d'abord connu un regain d'intérêt comme outil permettant l'application des mesures de distanciation physique. Toutefois, il en existe désormais un nombre croissant d'autres utilisations destinées à améliorer l'expérience du consommateur, permettant notamment d'effectuer des achats en ligne dans le magasin, de gérer virtuellement les systèmes de file d'attente physique, de laisser des commentaires en tant que client et de créer des vitrines interactives ⁴⁰. Il s'est donc opéré une intégration de l'expérience en ligne et dématérialisée dans les activités physiques du commerce de détail. On anticipe que cette tendance se poursuivra et que les consommateurs passeront une heure par jour dans le monde virtuel d'ici à 2026 ⁴¹. Un phénomène parallèle a été l'apparition des «magasins sans devanture» («dark stores»), qui offrent des options de livraison très rapides et dont les pratiques ne sont pas sans conséquences pour la protection du travail dans les pays en développement et les pays développés ⁴².

⁴⁰ RetailWit, «Retail Technology: Upgrade Your Toolstack With These 6 Trends», 2022.

⁴¹ Shireen El Khatib, «How Digitalisation and the Metaverse Are Revolutionizing the Retail Industry», Forum économique mondial, 25 mai 2022.

⁴² Rachna Manojkumar Dharajani, «How Dark Stores are Powering Growth of Quick Commerce Players», *Business Today India*, 2 avril 2023; Jenny Che, «Paris Wins Battle to Regulate Dark Stores after Court Decision», *Bloomberg*, 23 mars 2023.

27. Outre leur rôle traditionnel de marché pour la vente de produits, les magasins physiques remplissent de plus en plus un rôle accessoire de salle d'exposition pour promouvoir des produits et des expériences auprès des consommateurs. Cette évolution est facilitée par la réalité augmentée, qui permet de proposer des cabines d'essayage virtuelles, par de nouvelles technologies de parcours des magasins et par des plateformes numériques qui aident les employés à faire la mise en place des présentoirs physiques du magasin ⁴³. À cela s'ajoute une augmentation des dépenses effectuées par les consommateurs dans le monde virtuel, dit «métavers»: au total, 54 milliards de dollars É.-U. ont été dépensés en achats dans les jeux vidéo en 2020, ce qui crée de nouvelles sources de revenus pour la vente de contenu et modifie la perception des activités que l'on peut considérer comme relevant du «commerce de détail» ⁴⁴.
28. Les deux technologies de premier plan de la numérisation du secteur du commerce de détail sont l'IA et l'Internet des objets. L'IA et l'apprentissage automatique trouvent un grand nombre d'applications dans le secteur du commerce de détail et ses chaînes d'approvisionnement. On mentionnera à cet égard des systèmes pour la personnalisation et la recommandation de produits aux clients potentiels; la gestion des relations détaillants-consommateurs; les services à la clientèle; l'optimisation des chaînes d'approvisionnement; et la création de tâches en magasin ⁴⁵. L'IA est aussi appliquée à la gestion avancée des stocks, notamment dans les magasins physiques de produits alimentaires d'un grand détaillant en ligne, qui utilise un réseau de caméras et de capteurs configurés pour l'Internet des objets pour déterminer à quel moment les clients ont retiré un article des rayons et débiter celui-ci instantanément de leur carte de crédit lorsqu'ils quittent le magasin. L'IA et l'apprentissage automatique sont aussi utilisés pour prévoir la demande grâce à l'analyse de données massives afin de prédire comment et quand les produits se vendront, d'améliorer les relations avec les consommateurs et les fournisseurs et de réduire les déchets ⁴⁶. Cette évolution est rendue possible par l'essor de l'informatique en nuage, qui utilise un réseau de serveurs pour stocker, traiter et gérer les données, et devient aussi moins chère, plus adaptable et plus accessible pour les détaillants de toute dimension ⁴⁷.
29. Si la robotique et l'automatisation existent sous diverses formes dans le secteur du commerce de détail depuis plusieurs décennies, de nouvelles applications associées aux technologies numériques apparaissent et changent la donne dans le secteur. Des innovations en robotique sont intervenues dans tous les secteurs de la chaîne d'approvisionnement du commerce de détail, qu'il s'agisse des services de livraison, des entrepôts ou des magasins. La livraison automatisée, à titre d'exemple, est facilitée par la robotique et les véhicules autonomes. L'un des numéros un du marché des services de réservation de courses et de livraison de produits alimentaires et de colis a fait l'acquisition récemment d'une nouvelle entreprise spécialisée dans la livraison robotisée pour élargir sa gamme de services automatisés. Par ailleurs, aux États-Unis, une grande entreprise de transport et de logistique et une grande entreprise de télécommunications ont collaboré pour tirer parti de la technologie 5G et améliorer les services de livraison par drone ⁴⁸. Dans les entrepôts, les robots intelligents automatisés peuvent aider à effectuer et optimiser le stockage, la sortie, le déchargement et le transport des produits ⁴⁹. Les robots en magasin, notamment les robots s'occupant du service à la clientèle ou de la prise des commandes, demeurent assez peu répandus. Toutefois, leur adoption a été accélérée par les mesures de distanciation physique imposées pendant la pandémie de COVID-19. Ainsi, un grand constructeur

⁴³ Liam Shotwell, «7 Retail Technology Trends Reviving Stores in 2023», MobiDev, 20 nov. 2022.

⁴⁴ Shotwell.

⁴⁵ Venkatesh Shankar *et al.*, «How Technology Is Changing Retail», *Journal of Retailing* 97, n° 1 (2021): 13-27.

⁴⁶ Shotwell.

⁴⁷ Shankar *et al.*

⁴⁸ Jess Moody, «Verizon, UPS, and Skyward Announce Connected Drone Delivery at CES 2021», Verizon, 2021.

⁴⁹ Steven Begley *et al.*, «Automation in Retail: An Executive Overview for Getting Ready», McKinsey & Company, 23 mai 2019.

automobile de la République de Corée a installé dans ses salles d'exposition un robot doté d'intelligence artificielle qui accueille les clients et les informe sur les produits et services disponibles ⁵⁰. Le commerce de détail de véhicules automobiles constitue un exemple intéressant des effets de la numérisation sur la main-d'œuvre, à la faveur du passage aux véhicules électriques et des ventes effectuées en ligne, parallèlement à l'essor des «méga-concessionnaires» automobiles. Les effets de ces tendances sur l'emploi ne tarderont pas à se manifester et il en résultera une diminution du nombre d'emplois dans le secteur du commerce de détail, qui aura aussi besoin de certaines compétences ⁵¹.

30. La numérisation du secteur du commerce de détail et la croissance du commerce électronique ont ouvert des perspectives mais aussi créé plusieurs difficultés au secteur. La numérisation peut procurer divers avantages au secteur, comme de promouvoir un commerce et un développement inclusifs, d'augmenter la productivité, de faire baisser les prix et d'améliorer la transparence des prix et l'accès au marché. Elle présente aussi toutefois des risques liés à la confidentialité, à la sécurité et à la propriété des données; à la concentration du pouvoir sur le marché; au manque de réglementation des nouvelles pratiques; et aux effets possibles sur l'environnement et sur les relations et conditions de travail, en fonction du cadre réglementaire et du contexte institutionnel (tableau 1).

► **Tableau 1. Perspectives et difficultés possibles découlant de la numérisation du secteur du commerce de détail**

Perspectives	Difficultés
- Promotion d'un commerce accru et du développement économique - Compétitivité accrue des entreprises - Productivité accrue - Création de nouvelles sources d'innovation - Possibilité de baisse des prix et de transparence accrue des prix - Accès renforcé aux marchés - Le caractère international et transnational des marchés permet un meilleur accès aux produits - Possibilité de développer et d'améliorer le service à la clientèle - Réduction des coûts administratifs et des coûts de transaction	- Nouveaux risques afférents à la confidentialité, à la sécurité, à la propriété et à l'utilisation des données - Concentration accrue du pouvoir sur le marché (et concentration accrue des données) - Problèmes réglementaires soulevés par les flux de données transfrontières - Fiscalité et respect de la réglementation - Protection des paiements électroniques - Protection de la propriété intellectuelle - Compétences et formation insuffisantes pour pouvoir adopter et utiliser les technologies - Baisse du service à la clientèle en raison du moindre investissement personnel et humain dans la relation client - Lacunes dans la réglementation en ce qui concerne les conditions de travail, y compris les heures de travail, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et les modalités contractuelles

Source: Syndex, *E-commerce: tendances récentes et impact sur le travail*, document de travail pour UNI Global Union, 2019.

⁵⁰ Hyundai, «Hyundai Motor Group Introduces Advanced Humanoid Robot 'DAL-e'», Press Release, 25 janv. 2021.

⁵¹ Syndex, *Transformations in Automotive Retail*, Working Paper for UNI Global Union, juin 2022.

La fracture numérique dans le secteur du commerce de détail

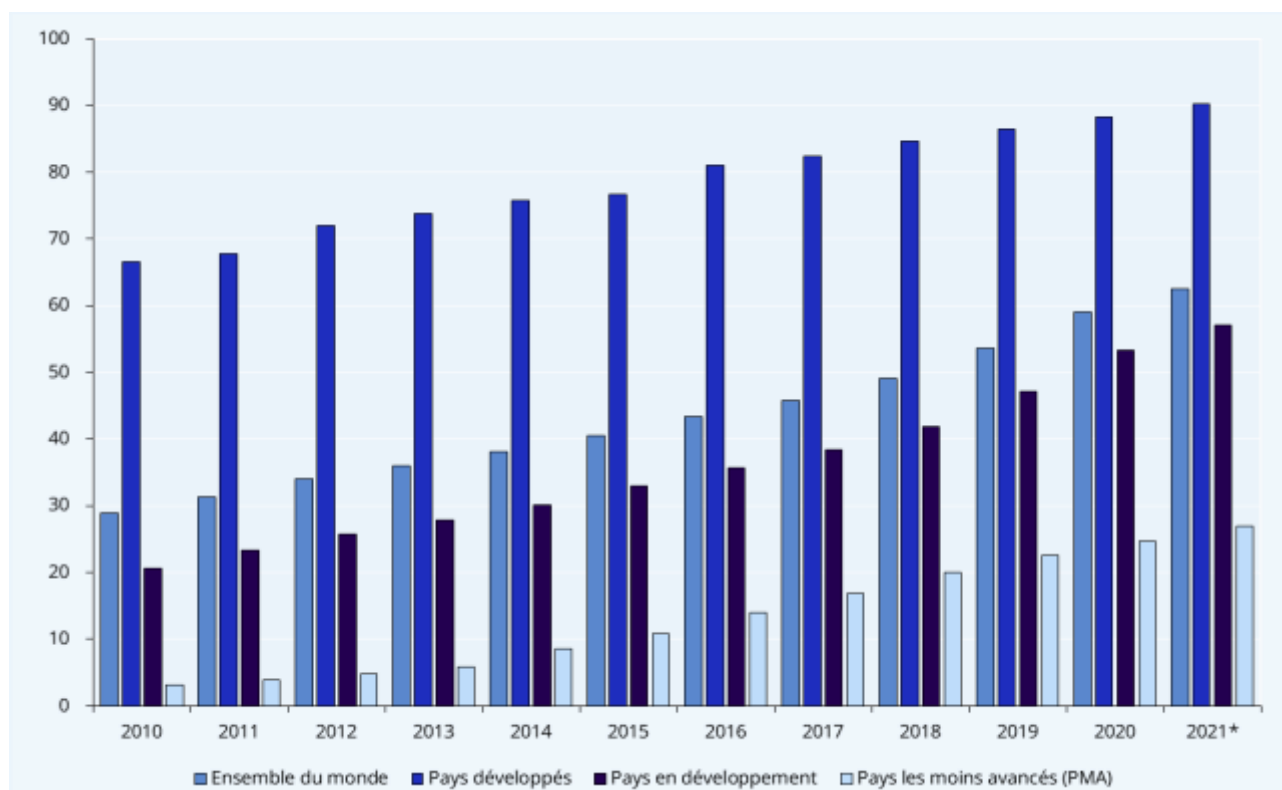
31. Si la numérisation a déjà eu des effets transformateurs sur le secteur du commerce de détail, ces effets et les avantages qui en découlent ont été inégalement répartis: 37 pour cent de la population mondiale (actuellement de 8 milliards) n'a toujours pas accès à Internet ⁵². Pendant la pandémie de COVID-19, la numérisation a facilité l'accès aux biens et services à bon nombre de personnes et l'accès aux marchés à bon nombre d'entreprises. Cependant, la fracture numérique a aggravé l'isolement de beaucoup d'autres personnes qui n'ont pas accès à un marché facilité par les outils numériques pour le commerce de détail. Les personnes les plus pauvres et les plus vulnérables de la planète sont souvent les moins préparées au numérique et les moins capables de tirer parti des avantages de la transformation technologique. Si rien n'est fait, la fracture numérique liée au commerce de détail pourrait aggraver encore les inégalités au niveau des pays et d'un pays à l'autre.
32. La pandémie de COVID-19 a accentué les obstacles qui empêchaient déjà de remédier à la fracture numérique entre les régions (manque d'accès aux solutions de paiement en ligne, manque de fiabilité de la connexion Internet, absence de connexion à un réseau électrique). Cependant, dans certains pays en développement, les autorités ont facilité le commerce électronique en développant la connectivité Internet, en offrant des services de données moins chers ou en abaissant les coûts de transaction des paiements numériques et des transferts d'argent par téléphone mobile, notamment ⁵³.
33. Si l'utilisation d'Internet s'est beaucoup développée dans les pays en développement ces dix dernières années, elle y demeure très en deçà de ce qu'elle est dans les pays développés. C'est dans les PMA qu'on observe les taux d'utilisation les plus bas: seulement 24,6 pour cent de la population de ces pays utilisait Internet en 2020 (figure 3) ⁵⁴. Ce niveau se retrouve dans la faible proportion de consommateurs effectuant des achats en ligne. Si, du fait que l'on partait d'un point très bas, le commerce électronique a connu proportionnellement une forte hausse pendant la pandémie de COVID-19, les taux d'utilisation actuels restent généralement faibles dans les PMA comparativement aux pays à revenu élevé. L'accès médiocre à Internet, le développement limité de la technologie wi-fi et le recours à des technologies de l'information et de la communication (TIC) plus anciennes ont pour effet que nombre d'entreprises, en particulier de MPME, peinent à établir une présence et un commerce en ligne ⁵⁵.

⁵² CNUCED, *Rapport du Groupe intergouvernemental d'experts du commerce électronique et de l'économie numérique sur sa cinquième session*, TD/B/EDE/5/4, 2022.

⁵³ OMC, *Le commerce électronique, le commerce et la pandémie de COVID-19*, note d'information, 4 mai 2020.

⁵⁴ CNUCED, *E-Commerce and the Digital Economy in LDCs: At Breaking Point in COVID-19 Times*, 2022.

⁵⁵ CNUCED, *The COVID-19 Pandemic Impact on Micro, Small and Medium Sized Enterprises: Market Access Challenges and Competition Policy*, 2022.

► **Figure 3. Nombre d'utilisateurs d'Internet pour 100 habitants, 2010-2021**

Source: CNUCED, *E-Commerce and the Digital Economy in LDCs: At Breaking Point in COVID-19 Times*, 2022, d'après des données de l'Union internationale des télécommunications (UIT); les données pour 2021 sont des estimations.

34. Les pays en développement, en particulier les PMA, peinent souvent à faire face à la rapidité de la transformation numérique. Des investissements sont nécessaires pour préparer ces pays au monde numérique de demain et les aider à rattraper les pays développés à l'avenir, et la compétitivité dans le secteur du commerce électronique constitue à cet égard une priorité. D'après une étude réalisée par la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), la pandémie de COVID-19 a révélé des lacunes sur le plan des politiques dans des domaines essentiels pour faciliter la préparation des pays en développement au numérique, y compris la fragilité des cadres réglementaires, et l'accès insuffisant des MPME et des jeunes pousses au financement nécessaire pour aider les entrepreneurs du numérique dans ce secteur ⁵⁶. Pour promouvoir un développement stable des entreprises et la création d'emplois décents dans un secteur du commerce de détail plus numérisé, on gagnerait à consacrer davantage d'investissements à l'accès aux infrastructures, notamment à l'accès au haut débit, aux équipements de technologies de l'information et de la communication, et à l'amélioration des compétences nécessaires, entre autres à la maîtrise du numérique.

2.2. La dynamique démographique dans le contexte de la transformation numérique

35. Les tendances de la démographie mondiale sont déterminantes pour l'avenir du secteur du commerce de détail. L'évolution de la dynamique démographique et de la composition de la population s'accompagne d'une transformation des besoins des consommateurs et de la

⁵⁶ CNUCED, *The COVID-19 Pandemic Impact on Micro, Small and Medium Sized Enterprises*.

structure de la main-d'œuvre du secteur du commerce de détail. Cela se traduit par de nouveaux modes de comportement chez les consommateurs, qui suscitent une demande de nouveaux produits, tandis qu'apparaissent de nouvelles méthodes de distribution et de nouveaux modèles économiques pour répondre à ces besoins.

36. Si le rythme actuel d'accroissement de la population mondiale est le plus lent depuis 1950, celle-ci devrait atteindre 8,5 milliards d'habitants en 2030 et 9,7 milliards en 2050, avant de culminer à environ 10,4 milliards en 2100. Plus de la moitié de la croissance de la population mondiale jusqu'en 2050 devrait se produire en Afrique subsaharienne, ce qui créera un dividende démographique pour ce qui est de la population en âge de travailler. Par ailleurs, plus de la moitié de la croissance démographique interviendra dans huit pays seulement: l'Égypte, l'Éthiopie, l'Inde, le Nigéria, le Pakistan, les Philippines, la République démocratique du Congo et la République-Unie de Tanzanie ⁵⁷. Parallèlement, le nombre de personnes appartenant à la classe moyenne mondiale devrait augmenter, particulièrement en Asie, et plusieurs pays émergents, dont le Brésil, la Chine, l'Inde, l'Indonésie et le Mexique, devraient s'imposer comme des économies de premier plan ⁵⁸. Du fait de ces changements, les pays en développement et les pays émergents peuvent offrir des débouchés de croissance à long terme au secteur du commerce de détail, notamment des marchés en expansion pour tout un ensemble diversifié de produits. Les détaillants existants devront toutefois s'adapter à ces marchés pour croître et se diversifier, et des mesures seront nécessaires pour créer des conditions favorables aux entreprises permettant à celles-ci de se lancer et de se développer.
37. Les tendances de l'urbanisation sont un autre facteur qui influence la numérisation du secteur du commerce de détail, et celle-ci influe à son tour sur ces tendances. Plus de la moitié de la population mondiale vit aujourd'hui dans des zones urbaines et, d'ici à 2030, le nombre de citadins devrait atteindre 5 milliards ⁵⁹. L'urbanisation s'accéléralant, la circulation routière augmente et l'espace urbain devient un enjeu important. Avec une demande de services de livraison en hausse dans les zones urbaines, il y a un risque que la circulation et la pollution s'intensifient. Parallèlement, les zones d'entrepôts situées dans les centres urbains ou à proximité sont de plus en plus demandées, car elles permettent de livrer rapidement des produits commandés en ligne et ont un effet sur l'activité des grandes entreprises physiques implantées dans ces zones ⁶⁰.
38. Dans les zones rurales, un certain nombre de difficultés comme l'accès au marché, la saisonnalité, le manque d'infrastructures numériques et la concurrence du commerce électronique sont susceptibles de compromettre la survie des entreprises et de les empêcher de démarrer et de se développer. Pour relancer le secteur du commerce de détail dans les zones rurales, il sera nécessaire d'investir pour assurer l'infrastructure et les conditions permettant de relever le défi; on contribuerait ce faisant à soutenir les MPME, tout en favorisant des pratiques durables et circulaires pour le commerce de détail ⁶¹.
39. Outre la croissance des marchés, l'évolution démographique signifie que la taille et l'influence relative des groupes de consommateurs vont changer. Le vieillissement de la population, dans bon nombre des pays les plus riches du monde, signifie que le rôle des consommateurs plus âgés

⁵⁷ Organisation des Nations Unies, *World Population Prospects 2022: Summary of Result*, 2022.

⁵⁸ PricewaterhouseCoopers, *The World in 2050: The Long View – How will the Global Economic Order Change by 2050?*, 2017.

⁵⁹ Fonds des Nations Unies pour la population, «Urbanisation».

⁶⁰ Hunt et Rolf.

⁶¹ Comité économique et social européen, *The Future of Retail in City-Centres*, 2019, 9.

va prendre encore de l'importance, particulièrement chez les plus de 65 ans ⁶². Tandis qu'auparavant, on attribuait aux consommateurs plus âgés une préférence pour le commerce de détail physique, la pandémie de COVID-19 a fait basculer nombre de ces consommateurs vers le commerce électronique. Au Royaume-Uni, les consommateurs de plus de 65 ans ont réalisé 30 pour cent des achats de biens de consommation en ligne en 2020, contre 20 pour cent en 2019. Aux États-Unis, les dépenses en ligne des consommateurs de plus de 65 ans ont augmenté de 53 pour cent en 2020. Pour les détaillants, il s'agit donc de proposer des modèles d'achat mixtes qui soient à la fois innovants et accessibles, tout en répondant aux besoins des consommateurs plus âgés sans aliéner ces derniers ⁶³.

40. Les préférences des consommateurs évoluent elles aussi, en particulier chez les jeunes, qui ont tendance à privilégier les achats en ligne. L'augmentation du nombre de ménages unipersonnels, en particulier dans des régions comme l'Asie ⁶⁴, est un autre facteur qui modifie les modes de consommation. Ces préférences sont alimentées par des tendances comme l'utilisation des médias sociaux et des applications mobiles, la demande quant au fait que les produits soient disponibles et livrables instantanément, et la préférence à l'égard de produits et d'expériences d'achat personnalisés, d'un mode de vie sain et d'une consommation durable. Par ailleurs, tandis que l'on pourrait s'attendre que les jeunes consommateurs nés avec le numérique achètent davantage en ligne, la plupart d'entre eux continuent de préférer les magasins physiques aux systèmes en ligne ou hybrides ⁶⁵.

2.3. La mondialisation

41. La mondialisation modifie sans cesse les modes d'organisation du commerce de détail et d'échange de marchandises. La phase de mondialisation actuelle est liée de près à la numérisation du secteur du commerce de détail, qui crée et développe des marchés permettant l'interaction entre détaillants et consommateurs par-delà les frontières. Auparavant, les entreprises mondiales étaient le plus souvent de grandes multinationales. Or le secteur du commerce de détail et le commerce électronique évoluent de telle façon que les marchés mondiaux deviennent plus souvent accessibles aux petites entreprises, même si celles-ci se heurtent encore à un certain nombre d'obstacles. La numérisation a stimulé le commerce et la délocalisation des services (à titre d'exemple, les services financiers, de vente et de commercialisation, et les services professionnels); nombre de services qui étaient considérés auparavant comme non marchands font de plus en plus l'objet aujourd'hui d'un commerce. C'est ainsi que, depuis quelques années, les échanges de services commerciaux augmentent beaucoup plus rapidement que le commerce des marchandises ⁶⁶. Parallèlement, la distinction entre l'industrie manufacturière, les services et le commerce de détail tend à s'estomper, certains grands détaillants du commerce en ligne produisant bon nombre des articles qu'ils vendent et même le matériel nécessaire pour accéder à leurs services numériques ⁶⁷.

⁶² Wolfgang Fengler, «The Silver Economy Is Coming of Age: A Look at the Growing Spending Power of Seniors», *Brookings* (blog), 14 janv. 2021.

⁶³ «Older Consumers Have Learned New Tricks in the Pandemic», *The Economist*, 6 mai 2021.

⁶⁴ dataSpring, «The Rise of the Single-Household In East Asia», 2022.

⁶⁵ Greg Portell et Nora Kleinewillinghoefer, «How Gen Z's Concern with Emotional Health Fuels Retail Growth and Failure», *Kearney*, 22 oct. 2019.

⁶⁶ OMC, *Rapport sur le commerce mondial 2019: L'avenir du commerce des services*, 2019, 16.

⁶⁷ OMC, *Rapport sur le commerce mondial 2019*, 2019, 18-19.

42. La mondialisation du commerce de détail est allée de pair avec une augmentation des pressions concurrentielles, particulièrement du point de vue des marges bénéficiaires et de la croissance des ventes. Cette situation a favorisé le regroupement et les fusions-acquisitions entre les entreprises de commerce de détail, ce qui peut faciliter l'activité des multinationales sur le marché international, tandis qu'il devient plus difficile aux petites entreprises d'être concurrentielles ⁶⁸.
43. Si la concentration élevée du marché pose des problèmes aux MPME, utiliser le commerce électronique pour son activité, via notamment les plateformes de services, présente aussi plusieurs avantages. Cela peut notamment faciliter la vente de produits et de services, abaisser le coût de l'entrée sur les marchés, réduire les coûts d'exploitation et accroître la productivité et la rentabilité ⁶⁹. Les obstacles concernant l'infrastructure numérique et l'accès au commerce électronique que rencontrent les MPME, évoqués précédemment, sont particulièrement fréquents dans les pays en développement. Ainsi, plus de la moitié de l'activité mondiale du commerce électronique est située actuellement en Chine et aux États-Unis et celui-ci est dominé par quelques grandes entreprises seulement ⁷⁰.
44. À mesure que le marché du commerce électronique a progressé, les détaillants traditionnels en place ont répondu à la concurrence des nouveaux entrants sur le marché en créant des solutions omnicanales, notamment en renforçant leur présence en ligne et en créant des magasins hybrides. Si ces activités représentent encore un pourcentage assez faible des ventes des détaillants traditionnels, on se dirige manifestement vers une intégration accrue des services numériques et une augmentation des investissements dans ce domaine ⁷¹. Pendant la crise, les technologies numériques ont été importantes pour atténuer les conséquences pour le commerce en permettant aux entreprises de maintenir leurs activités de vente (figure 4).

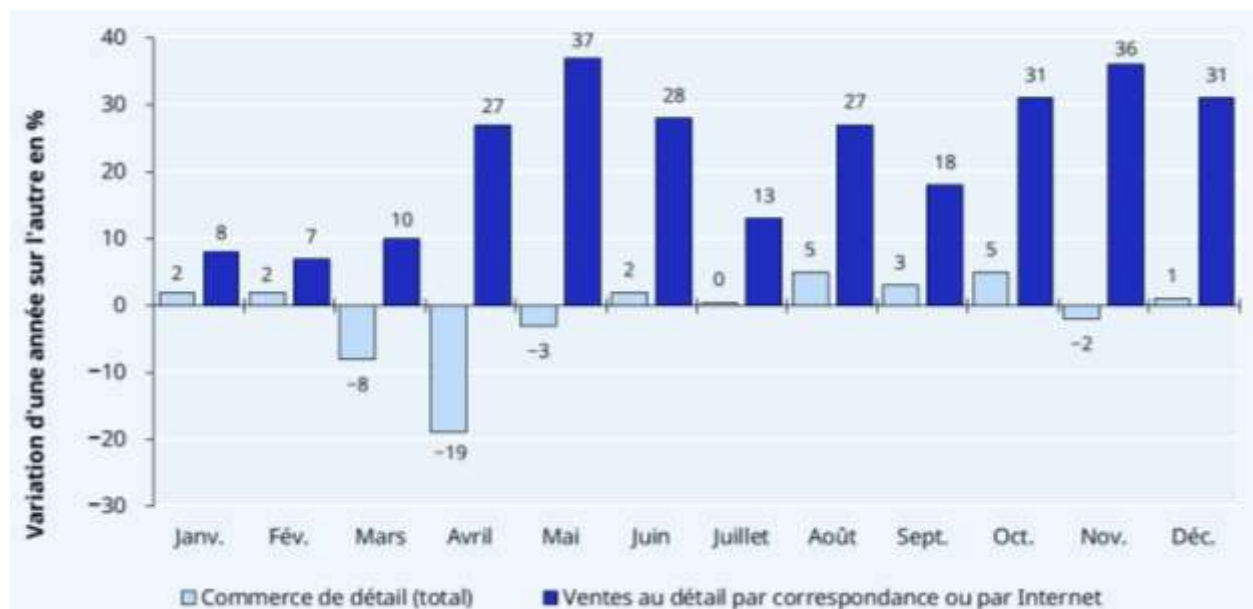
⁶⁸ OMC, *Rapport sur le commerce mondial 2021: Résilience économique et commerce*, 2021, 38.

⁶⁹ Douglas Pierce, «Boosting Small Businesses through E-Commerce and Integration into Value Chains», *World Bank Blogs* (blog), 23 sept. 2022.

⁷⁰ Banque mondiale, *World Development Report 2020: Trading for Development in the Age of Global Value Chains*, 2020 [version intégrale disponible en anglais uniquement; un abrégé existe en français: *Rapport sur le développement dans le monde 2020: Le commerce au service du développement à l'ère de la mondialisation des chaînes de valeur*].

⁷¹ Syndex, *E-commerce: tendances récentes et impact sur le travail*, 13-21.

► **Figure 4. Variation en pourcentage des ventes au détail par correspondance ou par Internet dans la zone euro pendant les mesures de confinement de 2020**



Source: Organisation mondiale du commerce (OMC), *Rapport sur le commerce mondial 2021: Résilience économique et commerce*, 2021.

45. La mondialisation, la numérisation et le commerce électronique sont aussi le moteur de l'économie fondée sur les données (encadré 2). Les détaillants en ligne offrent de plus en plus un réseau de services connexes, notamment d'entrepôts, de logistique, de paiement électronique, de crédit et d'assurance ⁷². Avec l'essor de l'économie numérique, la production de données croît de façon exponentielle: d'après certaines estimations, il pourrait être créé davantage de données entre 2020 et 2023 qu'au cours des trente années précédentes, et trois fois plus de données au cours des cinq années suivantes qu'au cours des cinq précédentes ⁷³. Les données ne sont plus mues uniquement par l'activité humaine, jusqu'à 40 pour cent du trafic Internet étant généré par l'IA et les machines ⁷⁴. L'économie fondée sur les données est susceptible de créer de la concurrence aux détaillants traditionnels mais aussi de leur apporter des débouchés, d'améliorer leur productivité et leur accès au marché, et de réduire les coûts de transaction et d'autres coûts (notamment de recrutement ou de location d'espace). Si les MPME ont désormais accès à une clientèle élargie, la question se pose aussi des frais acquittés par les vendeurs tiers pour vendre par l'intermédiaire de plateformes en ligne, de la concurrence avec les plateformes qui vendent leurs propres produits et de la capacité de ces dernières de prendre des décisions de prix fondées sur la collecte de données ⁷⁵. Un problème majeur se pose aussi en matière de sécurité, de confidentialité et de propriété des données ⁷⁶. En réaction à la crise du COVID-19, la collaboration public-privé a porté une attention accrue à des modalités de collecte et de traitement qui soient sûres et conformes à la déontologie ⁷⁷. Néanmoins, si l'on veut protéger les consommateurs et les

⁷² OMC, *Rapport sur le commerce mondial 2019*.

⁷³ Business Wire, «*IDC's Global DataSphere Forecast Shows Continued Steady Growth in the Creation and Consumption of Data*», 8 mai 2020.

⁷⁴ Pepe Zhang et Angel Melguizo, «*Data 4.0 – Rethinking rules for a data-driven economy*», Forum économique mondial, 2022.

⁷⁵ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, rapport phare du BIT, 2021, 44-45.

⁷⁶ Syndex, *E-commerce: tendances récentes et impact sur le travail*, 11-13.

⁷⁷ G20, «*Extraordinary G20 Digital Economy Ministerial Meeting: COVID-19 Response Statement*», 30 avril 2020.

travailleurs face au risque d'une utilisation abusive des données et d'un affaiblissement du respect de la vie privée, l'on devra repérer les lacunes réglementaires et y remédier et renforcer les moyens d'application aux échelons local, national et international ⁷⁸.

► Encadré 2. L'économie fondée sur les données et l'économie numérique

L'expression «économie fondée sur les données» désigne spécifiquement l'activité économique résultant de la collecte, du traitement et de l'analyse de grandes quantités de données (y compris l'extraction de données, l'analyse de données et l'apprentissage automatique), dans laquelle les données sont considérées comme une ressource importante pour aider à la prise des décisions, dégager des observations et créer de nouveaux produits et services.

Si l'économie numérique vise à utiliser les technologies numériques pour mener des activités économiques, l'économie fondée sur les données vise à faire de celles-ci le moteur d'activités économiques. Les deux notions se recoupent cependant en grande partie, car l'économie numérique produit une grande quantité de données qui peuvent alimenter l'économie fondée sur les données.

2.4. Une transition juste vers un secteur du commerce de détail écologiquement durable

46. Le secteur du commerce de détail se situe à l'interface de la production et de la consommation. Il a une influence majeure sur ce qui est produit et vendu et comment: la consommation et la production sont des moteurs essentiels de l'économie mondiale et déterminent comment l'environnement et les ressources naturelles sont utilisés ⁷⁹. Les effets conjugués de la pandémie de COVID-19 et de la crise énergétique encouragent les gouvernements, les entreprises de commerce de détail, les travailleurs et les consommateurs à réfléchir à des modèles plus durables, tout en veillant à ce que des mesures d'efficacité énergétique soient adoptées tout au long de la chaîne d'approvisionnement, y compris en ce qui concerne le commerce de détail. Si ces tendances devraient favoriser de nouveaux modes – plus durables – de consommation et de production, il peut être nécessaire de repenser les incidences que ces modèles peuvent avoir sur le travail décent.
47. La classe moyenne mondiale augmentant, les citoyens consomment davantage en moyenne. Parallèlement, les processus de production et les modèles de commerce de détail actuels ont abouti à ce que davantage de déchets soient rejetés dans l'environnement. Chaque année, un tiers des aliments produits, soit 1,3 milliard de tonnes de produits d'une valeur estimée à 1 000 milliards de dollars, est gaspillé par les consommateurs ou les détaillants ⁸⁰. Par ailleurs, 85 pour cent de l'ensemble des textiles achetés aux États-Unis sont jetés plutôt que recyclés, la mode étant responsable de 20 pour cent des eaux usées dans le monde ⁸¹. En ce qui concerne les conséquences pour l'environnement du commerce électronique, par rapport à l'ensemble du secteur du commerce de détail, l'augmentation du nombre de commandes, de retours et de livraisons rapides risque d'accroître l'empreinte du secteur ⁸². Le secteur du commerce de détail

⁷⁸ Zhang et Melguizo.

⁷⁹ Organisation des Nations Unies, «Objectif 12: Établir des modes de consommation et de production durables».

⁸⁰ Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), «Retail».

⁸¹ Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE-ONU), «UN Alliance Aims to Put Fashion on Path to Sustainability», Press Release, 12 juillet 2018; et Agence des États-Unis pour la protection de l'environnement, «Textiles: Material-Specific Data».

⁸² «Carbon Counter: Delivery Van vs Shopping Trip», *Financial Times*, 22 mai 2021.

doit relever un double défi: garantir l'accès des groupes à faible revenu à des produits de base sûrs et durables et faire évoluer le comportement consumériste des groupes à revenu élevé vers des pratiques plus durables et plus circulaires.

48. Des politiques cohérentes et intégrées dans tous les domaines des politiques sociales, environnementales, économiques et industrielles sont déterminantes pour susciter des conditions favorables aux entreprises, aux travailleurs, aux investisseurs et aux consommateurs afin d'opérer une transition juste⁸³. Les détaillants ont un rôle important à jouer, car ils influencent aussi bien les processus de production que la demande des consommateurs à travers le choix de leurs partenaires dans la chaîne d'approvisionnement et la façon dont ils vendent et commercialisent leurs produits. Dans la mesure où des politiques de sensibilisation des consommateurs et de promotion de la durabilité peuvent faire évoluer la demande des consommateurs, il est aussi possible aux détaillants, selon un choix de rationalité économique, de répondre à cette demande et de favoriser des modes de consommation durable.
49. De nouveaux modèles de consommation, de production et de commerce de détail sont apparus sous l'effet de la transformation numérique du secteur. À titre d'exemple, par l'adaptation de l'application des algorithmes et des filtres et l'utilisation de l'analyse des données massives, les plateformes de commerce électronique sont en mesure de promouvoir des produits durables, à émissions nettes égales à zéro et issus du commerce équitable, et de donner la possibilité aux consommateurs de faire des choix durables⁸⁴. En outre, le développement et la multiplication des «technologies vertes» pourraient contribuer à réduire l'empreinte carbone de la production, de la distribution et du commerce de détail. À l'heure actuelle, les centres de données et les réseaux de transmission sont responsables de 1 pour cent des émissions de gaz à effet de serre provenant de sources énergétiques⁸⁵. Cependant, le recours à des capteurs et à l'analyse des données peuvent réduire le gaspillage, par exemple en opérant des réductions ciblées des produits alimentaires ou en utilisant des algorithmes et l'IA pour produire des produits dans des quantités ciblées en fonction des besoins des consommateurs. Le choix et l'utilisation de matières de substitution pour la production, y compris la promotion d'une utilisation réduite des plastiques, ainsi que l'utilisation de fibres durables ou recyclées (telles le chanvre) et la promotion de modes de culture et de consommation locaux, peuvent contribuer à promouvoir la consommation durable⁸⁶.
50. Si l'économie circulaire n'est pas un phénomène nouveau, en particulier dans les pays en développement, elle est à l'avant-garde du passage à la durabilité environnementale dans le secteur du commerce de détail. Le passage d'une économie manufacturière à une économie de services stimule la croissance de ces nouveaux modèles du commerce de détail, stimulée par l'innovation et les applications numériques⁸⁷. L'économie circulaire consiste à louer, réutiliser, recycler, refabriquer et réparer les produits, pour remplacer les modèles traditionnels d'extraction, d'utilisation et d'élimination qui dégradent l'environnement et produisent des déchets⁸⁸. Passer de la vente à la location-vente ou à la location des équipements électriques et

⁸³ OIT, *Résultat des travaux de la Commission chargée de la discussion générale sur une transition juste: Résolution proposée et conclusions présentées à la Conférence pour adoption*, ILC.111/Compte rendu n° 7A, 2023.

⁸⁴ PNUE, «Le commerce électronique peut-il contribuer à sauver la planète?», 20 janv. 2022.

⁸⁵ Agence internationale de l'énergie (AIE), «Data Centres and Data Transmission Networks».

⁸⁶ Karen K. Leonas, «The Use of Recycled Fibers in Fashion and Home Products», dans *Textiles and Clothing Sustainability*, Subramanian S. Muthu (dir. de publication) (Springer, 2017): 55-77.

⁸⁷ OIT, *Sectoral Policies for a Just Transition towards Environmentally Sustainable Economies and Societies for All*, Just Transition Policy Brief, août 2022.

⁸⁸ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2018: Une économie verte et créatrice d'emplois*, 2018.

électroniques peut créer de nouvelles entreprises et de nouveaux emplois aux échelons local et national. C'est ainsi que de nouvelles entreprises louent désormais des téléphones portables et d'autres appareils électroniques selon des modèles d'abonnement; pour leur part, les entreprises de commerce de détail peuvent utiliser des services comme «l'éclairage à titre de service» au lieu d'acheter des lampes LED, le fournisseur restant propriétaire des lampes et responsable de leur entretien, ce qui permet des économies d'énergie importantes. Dans le secteur de l'habillement, la vente de vêtements d'occasion se développe rapidement, et on a assisté pendant la crise du COVID-19 à une forte augmentation du nombre de consommateurs cherchant à acheter et vendre des vêtements d'occasion. La valeur du secteur de la revente de vêtements devrait augmenter aux États-Unis neuf fois plus vite que celle du secteur traditionnel du commerce de détail des vêtements, pour atteindre 70 milliards de dollars É.-U. en 2027 ⁸⁹.

51. En outre, les consommateurs conscients et les nouvelles plateformes de revente et de location ne sont pas les seuls à voir dans les modèles de commerce circulaire une solution d'avenir. Les détaillants traditionnels adoptent aussi des chaînes d'approvisionnement et des produits circulaires, grâce à des technologies numériques faisant appel à des équipements innovants comme les machines de recyclage de vêtements qui, dans le magasin, transforment d'anciens produits en nouveaux ⁹⁰. Dans le domaine de l'électronique grand public, une méthode utilisée pour lutter contre l'obsolescence programmée et les déchets de produits électriques et électroniques consiste à concevoir les produits et à utiliser les matériaux de façon à en garantir la réutilisation et le recyclage en fin de vie ⁹¹. La collaboration de grandes marques d'électronique grand public avec des sites en ligne comme iFixit offre de nouvelles possibilités de réparation de ces produits à un plus grand nombre de consommateurs en proposant des pièces et des outils de réparation homologués et en publiant des guides de réparation gratuits en ligne.
52. L'économie circulaire peut jouer un rôle moteur dans le développement de petites entreprises qui recyclent et réparent les produits ⁹² et ouvrir des perspectives importantes de création d'emplois, car selon des estimations, une transition vers ces modèles pourrait créer 6 millions de nouveaux emplois d'ici à 2030 ⁹³. Si les modèles circulaires peuvent accroître le taux d'utilisation de produits comme les vêtements, ce qui a des retombées positives pour l'environnement, ils ont aussi souvent pour caractéristiques un degré élevé d'informalité (pratiques informelles de réparation, de recyclage, etc.), outre de bas salaires et des conditions de travail précaires ⁹⁴. Le contexte du relèvement du secteur du commerce de détail au lendemain des crises actuelles peut être l'occasion de revoir les modèles économiques et les chaînes d'approvisionnement et de reconstruire en mieux tout en veillant à une transition juste vers la durabilité environnementale. Il faudra aussi sans doute se préoccuper davantage des pays en développement et des incidences de certains modèles d'économie circulaire sur leur économie et leurs entreprises locales (notamment quant au contrecoup de produits d'occasion dont on se débarrasse avant de les expédier dans les pays en développement, où ils finissent dans des décharges), ainsi que de la viabilité économique de ces modèles ⁹⁵.

⁸⁹ ThredUp, *2023 Resale Report*, 2023.

⁹⁰ Karl-Hendrik Magnus et Monica Toriello, «For H&M, the Future of Fashion is Both “Circular” and Digital», McKinsey & Company, 14 déc. 2020.

⁹¹ OIT, *Le travail décent dans la gestion des déchets électriques et électroniques*, GDFEEW/2019, 2019.

⁹² OIT, *Vers des entreprises écologiques: Transformer les processus et les lieux de travail*, 2022.

⁹³ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde: Tendances 2018*, 2018.

⁹⁴ Business for Social Responsibility (BSR), *Keeping Workers in the Loop: Preparing for a Just, Fair, and Inclusive Transition to Circular Fashion*, déc. 2021.

⁹⁵ Kenneth P. Pucker, «The Myth of Sustainable Fashion», *Harvard Business Review*, 13 janv. 2022.

► 3. Débouchés et obstacles pour le travail décent dans le secteur du commerce de détail

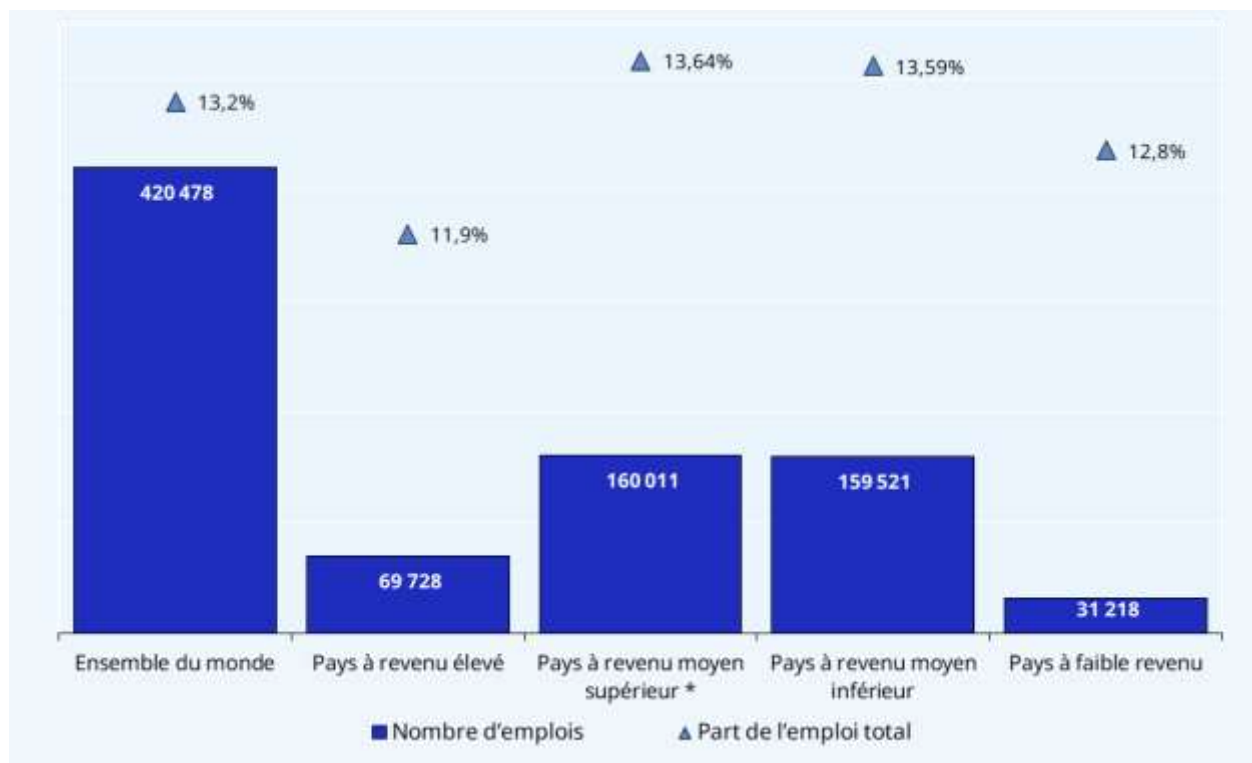
3.1. Tendances de l'emploi

53. La numérisation et une série de grandes tendances et de facteurs interdépendants transforment le monde du travail dans le secteur du commerce de détail. Des débouchés et des obstacles nouveaux se profilent dans ledit secteur à mesure qu'il évolue en ce qui concerne le travail décent. Ils ont été accentués ou accélérés pendant la pandémie de COVID-19 et les crises interdépendantes consécutives qui ont eu des répercussions sur l'emploi et les conditions de travail. Ces crises touchent les entreprises elles-mêmes (augmentation des coûts d'exploitation, volumes de vente, passage à des modèles accordant des rabais, etc.) et le marché du travail (pénurie de main-d'œuvre, augmentation des coûts salariaux, etc.). Cependant, les conséquences pour les entreprises et les travailleurs n'ont pas été les mêmes pour tous les segments du secteur du commerce de détail (selon, par exemple, qu'il s'est agi du commerce traditionnel ou du commerce en ligne, des produits «essentiels» ou «non essentiels», etc.) ni pour les différents pays et régions.
54. Le secteur du commerce de détail est à forte intensité de main-d'œuvre presque toujours et constitue un employeur majeur, partout dans le monde. Les travailleurs essentiels de ce secteur constituent 22 pour cent de sa main-d'œuvre dans les pays à faible revenu ⁹⁶. Au niveau mondial, plus de 420,4 millions de personnes étaient employées dans le secteur du commerce de détail en 2020 (figure 5), ce qui représente plus de 13 pour cent de l'emploi mondial ⁹⁷.

⁹⁶ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023: The Value Of Essential Work*, 2023, figure ES1 [version intégrale disponible en anglais uniquement; un résumé analytique existe en français: «[Emploi et questions sociales dans le monde 2023: La valeur du travail essentiel](#)», voir figure RA1].

⁹⁷ Pour cette analyse, seuls les codes 46 (Commerce de gros, sauf de véhicules automobiles et de motocycles) et 47 (Commerce de détail, sauf de véhicules automobiles et de motocycles) de la CITI ont été pris en compte dans les estimations de l'OIT.

► **Figure 5. Part de l'emploi dans le commerce de gros et de détail (en milliers de personnes) et contribution de ce secteur à l'emploi total par groupe de revenu (pourcentage), 2020**

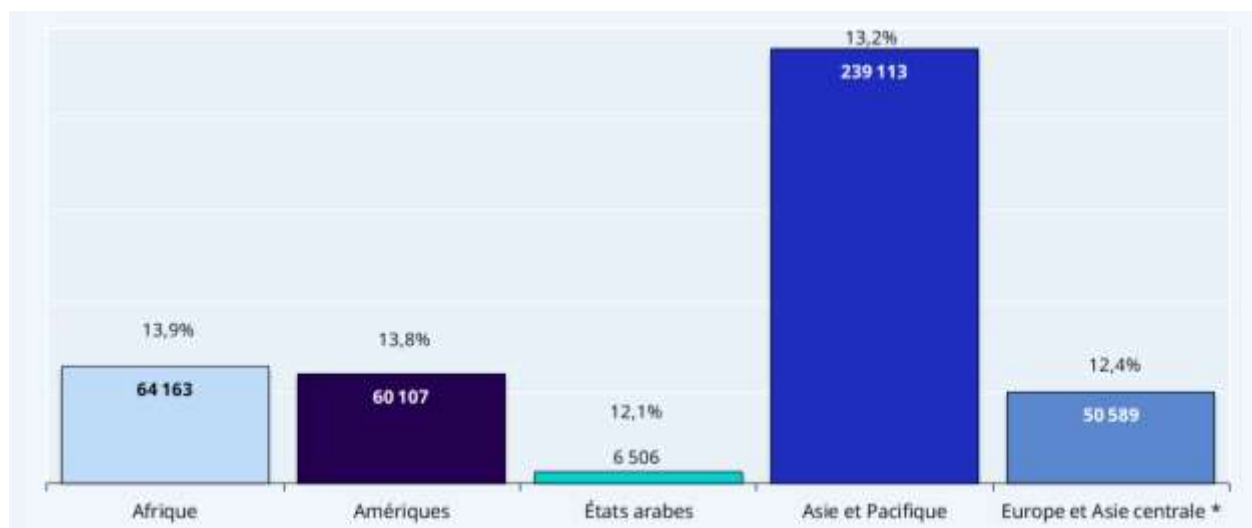


* Les données portent sur moins de 50 pour cent de la population.

Source: Estimations du BIT; voir <https://ilostat.ilo.org>.

55. Au niveau régional, c'est en Asie et dans le Pacifique que les personnes travaillant dans le secteur du commerce de détail sont les plus nombreuses; d'après les mêmes estimations, c'est en Afrique que la contribution du secteur à l'emploi total est la plus élevée (13,9 pour cent) (figure 6).

► **Figure 6. Part de l'emploi dans le commerce de gros et de détail (en milliers de personnes) et contribution de ce secteur à l'emploi total par région (pourcentage), 2020**



* Les données portent sur moins de 50 pour cent de la population.

Source: Estimations du BIT; voir <https://ilostat.ilo.org>.

56. Les travailleurs du secteur traditionnel du commerce de détail sont employés à des métiers très divers, allant des commerçants, agents de service à la clientèle, caissiers et magasiniers aux agents de maîtrise et aux cadres, en passant par d'autres emplois connexes. Dans le secteur du commerce électronique, de nombreuses professions apparaissent dans des domaines connexes comme les TIC et le développement de logiciels, le marketing numérique et la livraison sur le dernier kilomètre ou le travail en entrepôt. Si le volume des emplois plus spécialisés augmente dans le commerce en ligne, il s'agit généralement d'emplois à moindre intensité de main-d'œuvre où les travailleurs sont souvent bien moins nombreux que dans les emplois traditionnels du commerce de détail ⁹⁸. Le grand nombre de professions qui existent dans le secteur va de pair avec des conditions de travail très diverses, même si celui-ci reste un secteur dans lequel les travailleurs sont souvent mal rémunérés et peu qualifiés comparativement, tous pays confondus ⁹⁹.
57. Par suite des mesures mises en place pour contenir la pandémie de COVID-19, en particulier la fermeture des commerces de détail, l'emploi a été particulièrement touché dans une partie du secteur. Immédiatement après l'apparition de la pandémie, celui-ci a chuté de 7,2 pour cent et de 2,8 pour cent au deuxième et au troisième trimestre de 2020, respectivement, tandis que les heures de travail ont diminué de 13 pour cent et de 4,9 pour cent, respectivement ¹⁰⁰. Aux États-Unis, par exemple, le nombre d'emplois a diminué de 800 000 dans le secteur du commerce de détail en 2020 ¹⁰¹. Les pays d'Asie ont connu une situation analogue; ainsi, 300 000 travailleurs des centres commerciaux ont perdu leur emploi en Malaisie ¹⁰².
58. À côté des nombreux travailleurs qui ont perdu leur emploi dans le secteur ou ont bénéficié de programmes publics de maintien dans l'emploi, beaucoup d'autres ont décidé de quitter définitivement le secteur en raison d'un emploi instable ou d'exigences nouvelles de flexibilité imposées à leur travail. C'est ainsi qu'aux États-Unis un nombre record de travailleurs du commerce de détail a quitté son emploi milieu 2022, à un rythme supérieur de 30 pour cent à celui d'autres secteurs, et la moitié des travailleurs du secteur a envisagé de quitter son emploi. Ce taux de diminution des effectifs, qui était élevé généralement dans le secteur dès avant la pandémie de COVID-19, témoigne des perspectives d'évolution professionnelle limitées qu'offre le secteur du commerce de détail et des conditions de travail difficiles qu'y rencontrent nombre de travailleurs; pour les employeurs du secteur, recruter et garder dans l'emploi un personnel qualifié et motivé représente un défi majeur dans le contexte de la transformation numérique ¹⁰³.

L'emploi des femmes

59. Les femmes représentent une grande partie des effectifs du secteur du commerce de détail. Au niveau mondial, il s'agit du secteur où la concentration relative de femmes est la plus forte après ceux de l'éducation, de la santé et de l'action sociale. Selon un récent rapport de l'OIT, les femmes constituent la majeure partie des travailleurs des principaux segments du secteur du commerce

⁹⁸ Robert Gebeloff et Karl Russell, «How the Growth of E-Commerce Is Shifting Retail Jobs», *New York Times*, 6 juillet 2017.

⁹⁹ OIT, *Les relations d'emploi dans le secteur du commerce de détail et leurs effets sur le travail décent et la compétitivité*, document d'orientation, GDFERRC/2015, 2015.

¹⁰⁰ OIT, *Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail – Septième édition*, 25 janv. 2021.

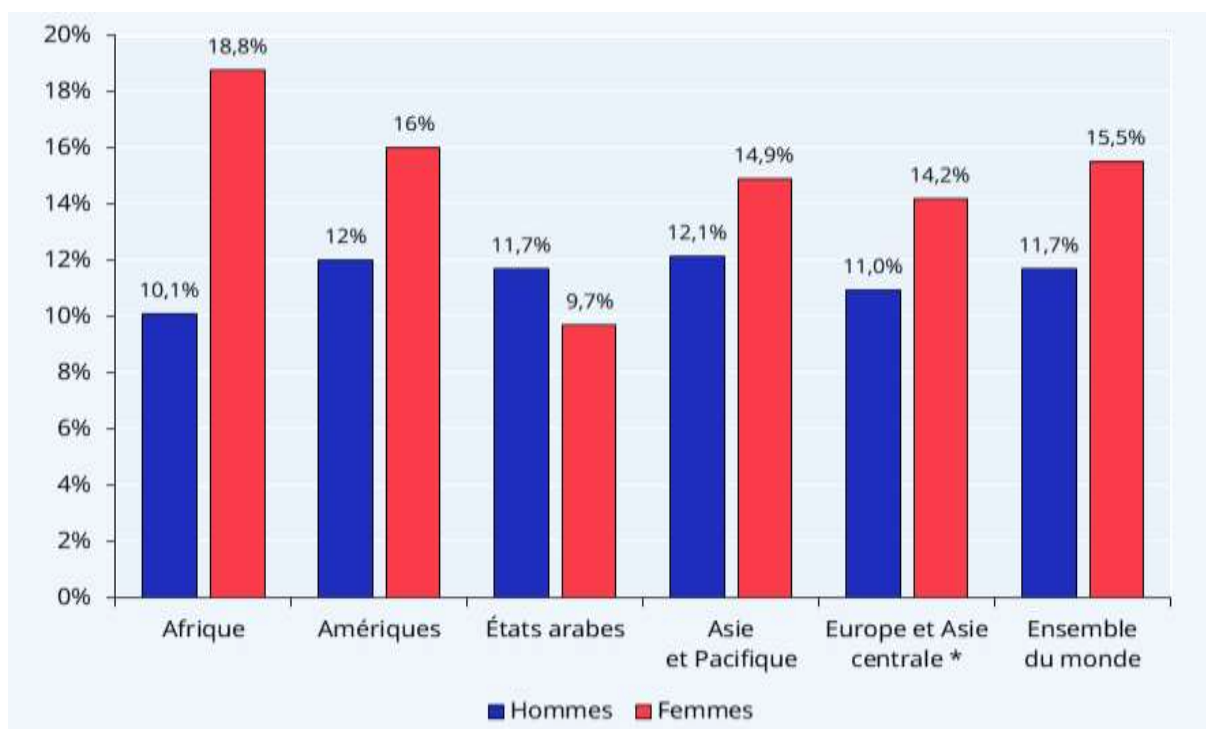
¹⁰¹ Daniel Dorfman, «Retail Trade Employment: Before, During, and After the Pandemic», *Beyond the Numbers: Employment and Unemployment* 11, n° 4 (US Bureau of Labor Statistics, avril 2022).

¹⁰² «300,000 Mall Workers Lost Jobs Past 16 Months», *HR Asia*, 23 juin 2021.

¹⁰³ David Fuller, Bryan Logan et Aneliya Valkova, «The Great Attrition in Frontline Retail—and What Retailers Can Do About It», McKinsey & Company, 29 juillet 2022.

de détail (58,4 pour cent, contre 41,6 pour cent pour les hommes) ¹⁰⁴. La contribution de la main-d'œuvre féminine du secteur à l'emploi régional total a dépassé celle de la main-d'œuvre masculine dans toutes les régions, sauf les États arabes, en 2020 (figure 7).

► **Figure 7. Contribution du secteur du commerce de gros et de détail à l'emploi régional total, par sexe, 2020**



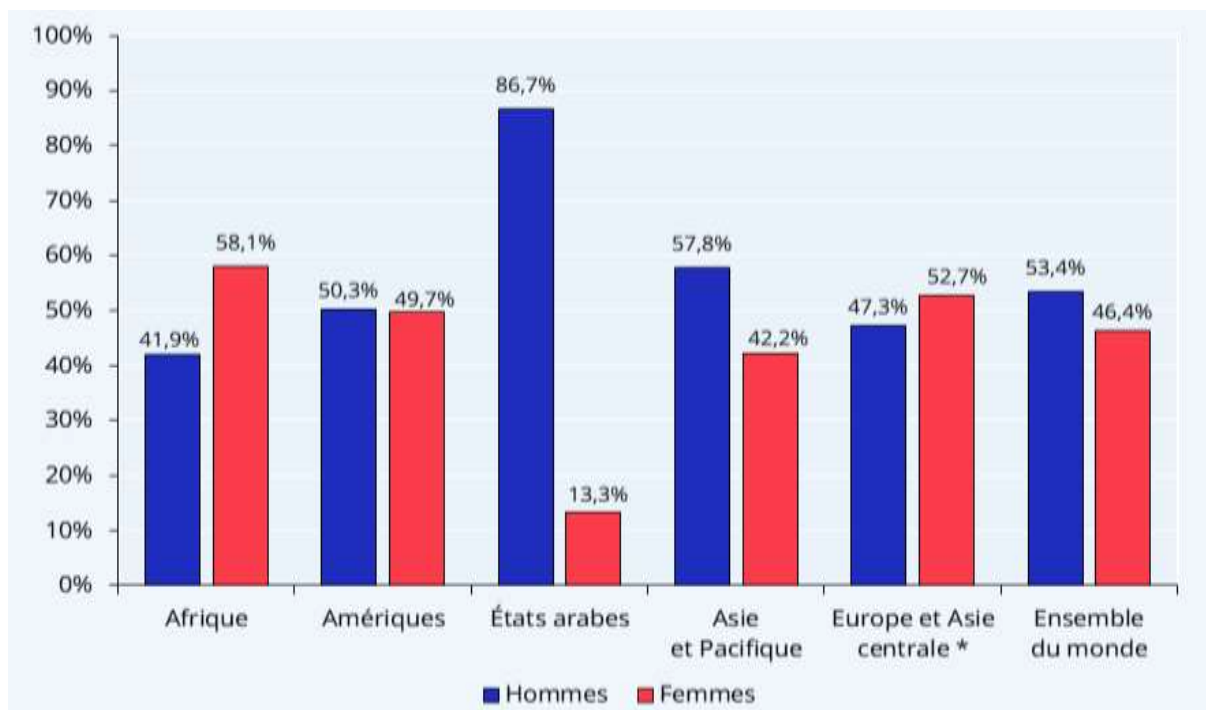
* Les données portent sur moins de 50 pour cent de la population.

Source: Estimations du BIT; voir <https://ilostat.ilo.org>.

60. En Afrique, en Europe et en Asie centrale, la part des travailleuses est plus élevée que celle des travailleurs dans le secteur du commerce de détail (figure 8).

¹⁰⁴ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*, 7 et 17.

► **Figure 8. Part de l'emploi dans le secteur du commerce de gros et de détail par sexe et par région, 2020**



* Les données portent sur moins de 50 pour cent de la population.

Source: Estimations du BIT; voir <https://ilostat.ilo.org>.

61. Tout au long de la pandémie de COVID-19, les secteurs les plus touchés ont été ceux qui présentaient une forte concentration de travailleuses, y compris le secteur du commerce de détail ¹⁰⁵. De ce fait, davantage de femmes ont perdu leur emploi, et la fermeture des commerces a fait perdre leur emploi temporairement ou définitivement à de nombreuses femmes ¹⁰⁶. Dans le secteur du commerce de détail, les femmes travaillent plus fréquemment dans le secteur informel que les hommes, ce qui les a rendues particulièrement vulnérables aux effets les plus graves de la crise ¹⁰⁷. Les femmes assument aussi une part disproportionnée de la responsabilité des soins et des services à la personne non rémunérés, et leur charge s'est donc alourdie pendant la pandémie, ce qui a fait que les travailleuses du secteur, bien souvent, ont eu moins de temps à consacrer à leur travail rémunéré. Depuis que la pandémie est survenue, le nombre d'heures travaillées par les femmes s'est rétabli plus lentement que celui des hommes. Ces problèmes ont menacé les progrès obtenus de haute lutte sur le plan de l'égalité de genre et creusé les disparités hommes-femmes par rapport à leur niveau d'avant la pandémie ¹⁰⁸.

L'emploi des jeunes

62. De tout temps, le secteur du commerce de détail a employé un grand nombre de jeunes travailleurs et étudiants, et il constitue souvent un point d'entrée sur le marché du travail ¹⁰⁹. En

¹⁰⁵ Avec d'autres secteurs comme l'hébergement et la restauration, les arts et spectacles et le travail domestique, ainsi que certaines industries du secteur manufacturier comme celle de l'habillement.

¹⁰⁶ OIT, *An Uneven and Gender-Unequal COVID-19 Recovery: Update on Gender and Employment Trends 2021*, Policy Brief, oct. 2021.

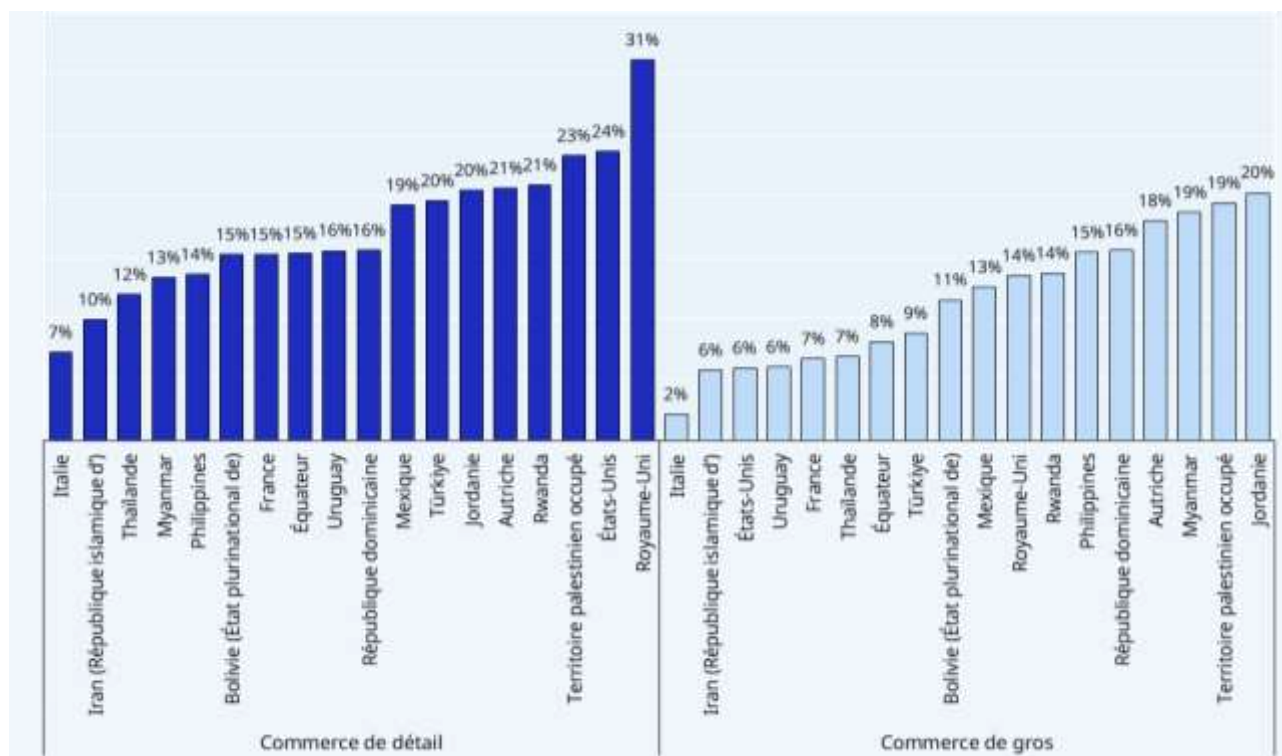
¹⁰⁷ OIT, *Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Troisième édition – Estimations actualisées et analysées*, 29 avril 2020.

¹⁰⁸ OIT, *Observatoire de l'OIT sur le monde du travail. Neuvième édition*, 23 mai 2022.

¹⁰⁹ OIT, *Les relations d'emploi dans le secteur du commerce de détail*, 8.

général, la part de l'emploi des jeunes est plus élevée dans le sous-secteur du commerce de détail que dans celui du commerce de gros (figure 9).

► **Figure 9. Part de l'emploi des jeunes (âgés de 15 à 24 ans) par sous-secteur et dans certains pays ou territoires, 2020 ***

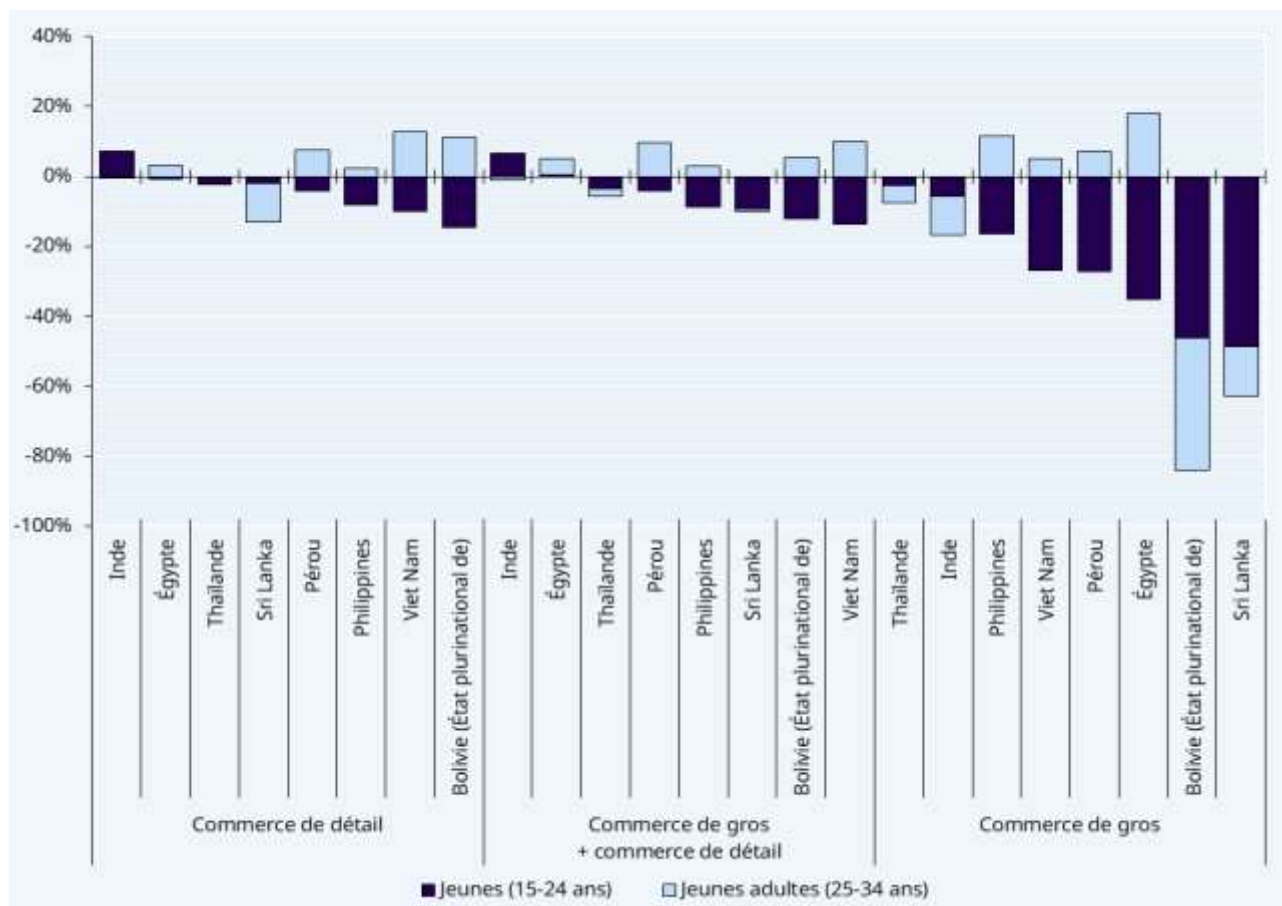


* Analyse de 18 pays ou territoires pour lesquels des données sont disponibles.

Source: Microdonnées harmonisées du BIT; voir <https://ilostat.ilo.org>.

63. Entre 2018 et 2020, la part de l'emploi des jeunes dans le secteur du commerce de gros et de détail a diminué dans 6 des 8 pays pour lesquels des données sont disponibles (figure 10).

► Figure 10. Évolution en pourcentage de la part de l'emploi des jeunes par sous-secteur, pour une sélection de pays, 2018-2020



Source: Microdonnées harmonisées du BIT; voir <https://ilostat.ilo.org>.

64. Dans tous les pays, les jeunes ont subi les effets de la crise de façon disproportionnée, l'emploi des jeunes chutant de 8,7 pour cent contre 3,7 pour cent pour les adultes. Le chômage des jeunes aurait atteint 15,6 pour cent au niveau mondial en 2021, soit trois fois plus que chez les adultes. Par ailleurs, la reprise de l'emploi a été nettement plus lente chez les jeunes que chez les adultes, en particulier dans les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire, et plus de 1 jeune sur 5 est sans emploi et ne suit ni études ni formation, ce taux augmentant de 1,5 point de pourcentage en 2020 ¹¹⁰.
65. Des politiques ciblées peuvent être nécessaires pour promouvoir l'emploi des jeunes dans le commerce de détail, dans le contexte de la reprise du marché du travail. Investir dans l'emploi des jeunes peut aussi aider à préparer le secteur à la transformation numérique. Un trait fréquent de l'emploi des jeunes dans l'économie numérique est le niveau élevé de qualification et de formation des jeunes. Or, dans les pays à faible revenu, le manque d'accès à l'éducation et à la formation et l'insuffisance des infrastructures numériques vont souvent de pair avec un accès réduit à l'emploi dans le secteur du numérique, ce qui a pour effet de perpétuer les inégalités entre ces pays et les pays à revenu plus élevé. D'après les modèles du BIT, investir dans la

¹¹⁰ OIT, *Global Employment Trends for Youth 2022: Investing in Transforming Futures for Young People*, 2022 [version intégrale disponible en anglais uniquement; un résumé analytique existe en français: «Tendances mondiales de l'emploi des jeunes 2022: Investir dans la transformation de l'avenir des jeunes»].

réalisation du haut débit universel permettrait une augmentation nette de 6,4 millions du nombre d'emplois pour les jeunes. Ces emplois seraient d'abord concentrés dans le secteur des TIC mais, à mesure que les effets sur la consommation se propageraient, les retombées les plus importantes pour l'emploi des jeunes interviendraient en fait dans le secteur du commerce de détail ¹¹¹. Une politique du marché du travail centrée sur les jeunes peut consister à investir dans l'économie numérique; à promouvoir la formation professionnelle et l'entrepreneuriat chez les jeunes; et à lutter contre le manque de travail décent auquel se heurtent les jeunes travailleurs du commerce de détail (y compris dans l'économie informelle ou s'agissant des nouveaux types de modalités contractuelles dont la réglementation est insuffisante, dont les contrats zéro heure). Ces politiques peuvent aider à ce que les jeunes soient en mesure de répondre à la demande de travailleurs qualifiés dans le domaine du numérique à mesure que le secteur se relèvera et poursuivra sa transformation technologique ¹¹².

Transformation de l'emploi

66. Le secteur connaît une transformation importante de l'emploi au-delà même du contexte de la pandémie de COVID-19. On ne sait pas encore si les pénuries de main-d'œuvre dont la pandémie a été le déclencheur dans le secteur du commerce de détail traditionnel seront structurelles ou si elles se résorberont au lendemain de la crise économique actuelle. Il est évident cependant que de nouvelles formes d'organisation du travail apparaissent. Si la plupart des emplois du secteur relèvent encore du commerce de détail physique traditionnel, la composition du secteur évolue rapidement sous l'effet de la numérisation, en particulier dans les pays développés et, de plus en plus, dans les pays à revenu intermédiaire. Il se crée bon nombre de nouveaux emplois du numérique dans le secteur du commerce électronique, ainsi que dans des secteurs connexes comme les entrepôts et les services de livraison du dernier kilomètre ¹¹³. Aux États-Unis, l'emploi a progressé dans les années 2010 de 54,4 pour cent et de 86,1 pour cent, respectivement, dans le secteur de la messagerie et dans celui de l'entreposage et du stockage, tandis qu'il n'a progressé que de 8,1 pour cent dans le secteur du commerce de détail au cours de la même période ¹¹⁴. En Inde, l'emploi a augmenté de 28 pour cent dans le commerce électronique pour la seule année 2021 ¹¹⁵.
67. Le secteur du commerce de détail présente un potentiel particulièrement élevé d'automatisation des emplois: d'après les estimations, 52 pour cent des activités actuelles du secteur seraient automatisables ¹¹⁶. Les conséquences de l'automatisation pour de nombreuses tâches signifient que les compétences dont les travailleurs ont besoin pour réussir dans ce secteur se transformeront. Les frictions que cela entraînera sur le marché du travail créeront des risques pour les employeurs, les travailleurs et les économies, s'agissant de trouver des salariés suffisamment qualifiés, du risque de perdre son emploi et de l'absence d'un cadre suffisant et adapté de protection du travail.

¹¹¹ OIT, *Global Employment Trends for Youth 2022*, 17.

¹¹² OIT, *Global Employment Trends for Youth 2022*.

¹¹³ Stefan Cristian Gherghina, Mihai Alexandru Botezatu et Liliana Nicoleta Simionescu, «[Exploring the Impact of Electronic Commerce on Employment Rate: Panel Data Evidence from European Union Countries](#)», *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce* 16, n° 7 (2023).

¹¹⁴ Dorfman.

¹¹⁵ «[E-Commerce Hiring Up 28% in 2021; 2022 Likely to Be Even More Promising](#)», *The Economic Times*, 30 déc. 2021.

¹¹⁶ Patrick Simon, Caroline Tufft et Pierpaolo Zampella, [Closing the Skills Gap in Retail with People Analytics](#) (McKinsey & Company, août 2020).

68. Dans les faits, si bon nombre de tâches peuvent être automatisées dans les différents métiers, il est peu probable, en raison des facteurs liés à la disponibilité, au coût et à l'intérêt des technologies, que les possibilités d'automatisation soient intégralement exploitées. Leur adoption sera très variable en fonction du niveau de revenu, du degré d'adoption du numérique et du contexte culturel (ainsi, le contexte culturel peut influencer sensiblement l'acceptation ou non des robots de service dans le secteur du commerce de détail)¹¹⁷. En outre, si bon nombre de tâches sont susceptibles d'être automatisées, seuls 5 pour cent de l'ensemble des emplois peuvent être automatisés intégralement avec la technologie actuelle, qui n'est accessible qu'à ceux qui disposent de ressources importantes¹¹⁸. Il est plus probable que le changement que connaîtra le secteur soit caractérisé par une transformation davantage que des pertes d'emplois, face à quoi il sera peut-être nécessaire de réformer les cadres de protection tout en agissant pour traiter le problème de la croissance de la productivité, celle-ci ayant ralenti malgré l'accélération du passage au numérique, ce qui ne va pas sans conséquences pour les capacités productives sur le plan du capital et du côté des travailleurs¹¹⁹.
69. La numérisation stimule aussi la création d'emplois pour le secteur, y compris dans le commerce de détail traditionnel. Par exemple, s'il est vrai que le métier de caissier risque de s'automatiser de plus en plus, les fonctions de service à la clientèle deviendront encore plus essentielles pour guider les consommateurs dans les espaces hybrides. Parallèlement, l'essor du commerce électronique crée des emplois dans les secteurs adjacents, ce qui pourrait modifier la nature du travail dans le commerce de détail. Le secteur du commerce électronique va avoir de plus en plus besoin de travailleurs dans des domaines comme le développement de logiciels, l'analyse de données et le marketing numérique. La croissance du commerce électronique est aussi corrélée à une augmentation de la demande de chauffeurs de livraison sur le dernier kilomètre ou d'agents en entrepôt. Il est probable que, par la suite, le besoin de nouvelles compétences et le déficit de compétences, en particulier numériques et liées aux TIC, qui en résultera déterminera et stimulera l'employabilité des travailleurs ainsi que la productivité et la compétitivité des entreprises¹²⁰.

Compétences et apprentissage tout au long de la vie

70. Le développement des compétences et l'apprentissage tout au long de la vie ont un rôle clé à jouer pour faciliter une transition juste vers un secteur du commerce de détail numérisé et prendre en main les débouchés immédiats et les problèmes suscités par les crises géopolitiques et économiques en cours. En investissant dans les compétences, il est possible d'aider les chômeurs à trouver un nouvel emploi dans le secteur du commerce de détail et à acquérir les nouvelles compétences nécessaires pour la transformation numérique et de faire en sorte que l'investissement dans les stratégies de relance produise des avantages économiques à long terme¹²¹. Soutenir les compétences et l'apprentissage tout au long de la vie des travailleurs du commerce de détail est fondamental pour favoriser une sortie de crise centrée sur l'être humain qui soit durable et résiliente, permette à tous d'avoir pleinement accès au plein emploi productif et librement choisi, augmente la productivité et favorise le développement durable¹²².

¹¹⁷ Christina Bröhl *et al.*, «Human-Robot Collaboration Acceptance Model: Development and Comparison for Germany, Japan, China and the USA», *International Journal of Social Robotics* 11, n° 5 (2019).

¹¹⁸ Begley *et al.*

¹¹⁹ OIT, *Le travail décent et la productivité*, GB.341/POL/2, 2021.

¹²⁰ Deloitte, «The Future of Work for Retail? Digital Disruption's Impact on the Entire Retail Organization».

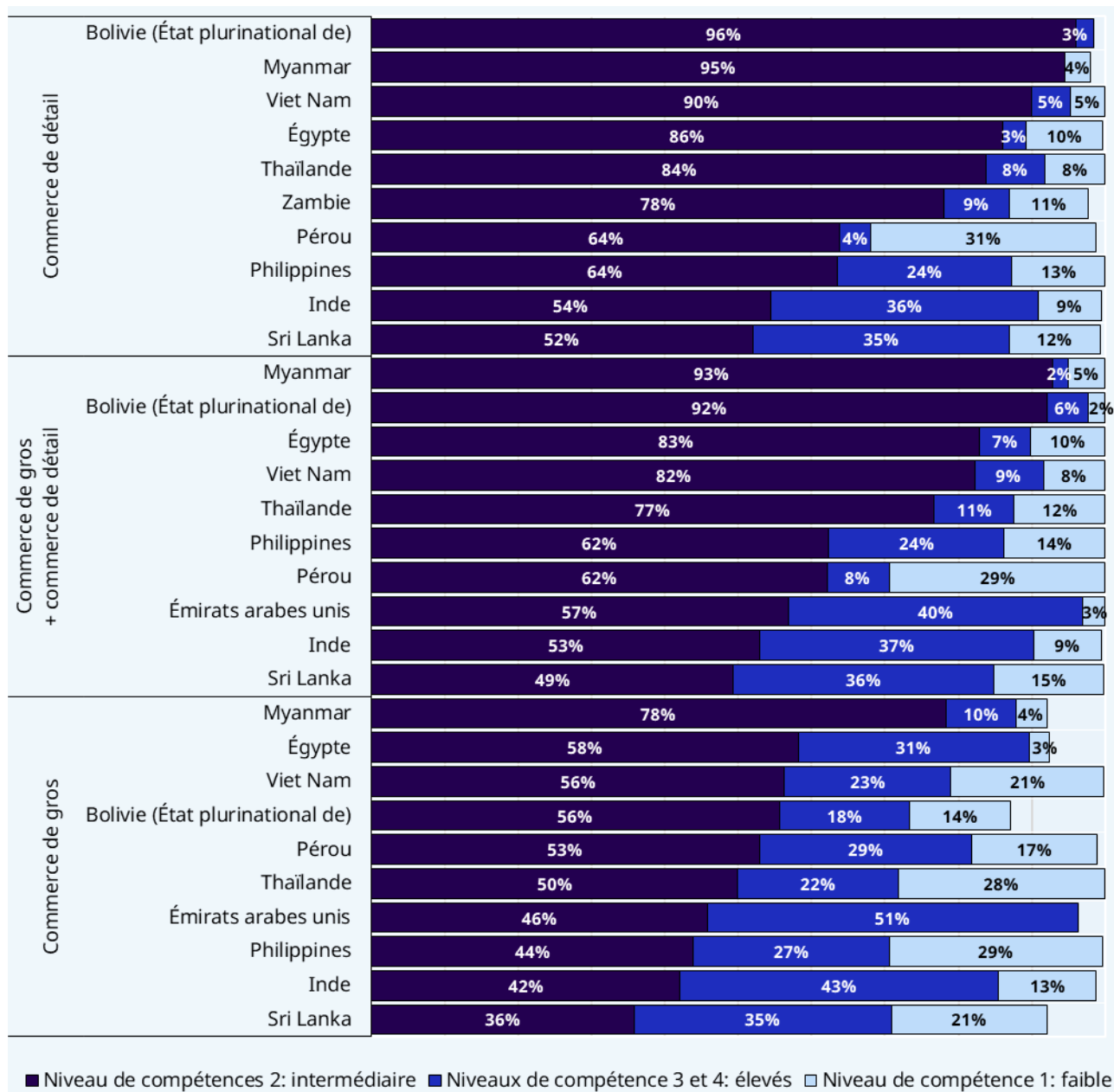
¹²¹ OIT, *Skills Development in the Time of COVID-19: Taking Stock of the Initial Responses in Technical and Vocational Education and Training*, 2021, 46.

¹²² OIT, *Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail*, Conférence internationale du Travail, 108^e session, 2019; et OIT, *Résolution concernant les compétences et l'apprentissage tout au long de la vie*, Conférence internationale du Travail, 109^e session, 2021.

71. Si les marchés du travail ont montré des signes encourageants de reprise du point de vue des heures travaillées au début de 2022, le déficit d'emploi a continué de menacer les travailleurs peu et moyennement qualifiés, dont nombre de travailleurs employés dans le commerce de détail, l'emploi dans les professions très qualifiées (directeurs, cadres de direction et gérants; professions intellectuelles et scientifiques; professions intermédiaires) reprenant plus vigoureusement, tandis qu'il est resté inférieur aux niveaux de 2019 dans les professions moins qualifiées ¹²³.
72. Le progrès de la numérisation dans le secteur du commerce de détail, que la pandémie de COVID-19 a accéléré, demande des travailleurs ayant une large panoplie de compétences. Les métiers du commerce de détail pourraient évoluer pour substituer aux compétences manuelles et aux compétences cognitives élémentaires des tâches plus variées et allouer une plus grande partie du temps de travail à l'utilisation de compétences numériques et de compétences interpersonnelles ¹²⁴. Il ressort des données du BIT que globalement, dans les sous-secteurs du commerce de détail et du commerce de gros, la plupart des travailleurs ont un niveau de qualification moyen (figure 11). Cependant, le niveau de qualification peut être fonction du groupe professionnel: on observe qu'il est le plus élevé chez les cadres, et le plus faible parmi les personnes travaillant dans la rue et exerçant des métiers de vente et de service connexes.

¹²³ OIT, *Observatoire de l'OIT sur le monde du travail. Dixième édition – Des crises multiples menacent la reprise du marché du travail*, 31 oct. 2022, 7-8.

¹²⁴ OIT, *Observatoire de l'OIT sur le monde du travail. Dixième édition*.

► **Figure 11. Part de l'emploi par niveau de qualification et par sous-secteur, sélection de pays, 2020**Source: Microdonnées harmonisées du BIT; voir <https://ilostat.ilo.org>.

- 73.** Si la transformation numérique a tendance à créer des emplois hautement qualifiés en général, elle crée aussi des emplois consistant en des microtâches peu qualifiées, notamment d'étiquetage et de catégorisation. Dans l'ensemble, toutefois, l'automatisation et la numérisation réduisent la demande de tâches manuelles répétitives et augmentent celle de fonctions non routinières faisant appel à des compétences cognitives, comme l'aptitude à résoudre des problèmes, ainsi qu'à des compétences interpersonnelles et d'autres compétences fondamentales. Ces compétences s'appliquent à un large éventail de fonctions, allant de l'exploitation des technologies numériques au service à la clientèle ou à la tenue des stocks dans les espaces hybrides physiques-numériques, et à l'analyse des données, à la conception de sites Web et au marketing de façon à répondre aux attentes croissantes des utilisateurs du commerce

électronique. Ces emplois à forte intensité numérique sont souvent moins exposés au risque d'automatisation, et le fait d'assurer aux travailleurs l'éducation et la formation nécessaires pour les exercer peut contribuer efficacement à la création d'emplois décents et durables dans un secteur qui évolue rapidement ¹²⁵.

74. Actuellement, les travailleurs du secteur manquent souvent de compétences numériques et liées aux TIC, à leur entrée sur le marché du travail comme dans la suite de leur carrière. Cela peut créer un décalage entre l'offre et la demande de compétences numériques dans le commerce de détail. Ainsi, alors que des compétences numériques sont désormais nécessaires pour 79 pour cent des emplois du commerce de détail au Royaume-Uni, 62 pour cent des employeurs ont déclaré avoir des difficultés à recruter des travailleurs ayant les compétences et l'expérience voulues ¹²⁶ et 94 pour cent des entreprises s'inquiéter de la pénurie de talents ¹²⁷.
75. Le manque de compétences numériques peut non seulement être un obstacle pour ceux qui souhaitent travailler dans le secteur du commerce de détail, mais aussi limiter les perspectives d'avancement dans ce secteur pendant toute la carrière des travailleurs ¹²⁸. Le fossé relatif aux compétences numériques peut donc constituer un obstacle majeur dans la lutte contre les inégalités, au niveau des pays et d'un pays à l'autre. Beaucoup de ménages pauvres n'ont encore que très peu accès aux appareils numériques et à Internet, de sorte qu'ils peuvent être mal préparés aux exigences d'un travail dans le secteur du commerce de détail, même dans les emplois passant habituellement pour peu qualifiés et représentant un point d'entrée sur le marché du travail. Par ailleurs, les travailleurs plus âgés qui tirent leurs revenus d'un travail dans ce secteur ont plus rarement les compétences numériques voulues, ce qui, conjugué aux arrivées plus faibles de jeunes travailleurs, risque d'aggraver encore la pénurie de compétences ¹²⁹.
76. Il convient aussi de s'intéresser aux différences régionales en ce qui concerne le déficit de compétences. En Afrique, d'après les données du BIT pour 2019, plus de 1 jeune sur 5 (15-24 ans) est sans emploi et ne suit ni études ni formation. Les problèmes rencontrés sont notamment le faible niveau d'instruction et l'inadéquation entre les compétences des individus et les compétences demandées par le marché du travail. Parallèlement, le secteur des services stimule l'augmentation de la productivité des emplois en Afrique. Il en va ainsi d'activités soutenues par la numérisation comme le commerce électronique, qui contribuent à la croissance dans certains pays africains (dont l'Afrique du Sud, le Kenya, le Maroc et le Sénégal). Une analyse récente soulignant des stratégies possibles pour remédier à l'inadéquation des compétences en Afrique pourrait présenter un intérêt particulier pour le secteur du commerce de détail, pour lequel serait peut-être nécessaire un cadre cohérent recouvrant l'anticipation, le développement et la reconnaissance des compétences, et leur utilisation, et visant à garantir l'inclusion et l'accès à tous les travailleurs ¹³⁰.
77. Le déficit et la pénurie de compétences dans le secteur du commerce de détail constituent un obstacle majeur au développement durable des entreprises. L'inadéquation des compétences peut augmenter les coûts de la main-d'œuvre, réduire la productivité des détaillants et ralentir la croissance sectorielle et économique ¹³¹. Si elle persiste, l'inadéquation des compétences risque

¹²⁵ OIT, *Compétences et apprentissage tout au long de la vie: repenser ces outils essentiels pour l'avenir du travail*, ILC.109/VI, 2021.

¹²⁶ Lucy Crowther, «Are Retail Jobs in Crisis Because of a Digital Skills Gap?», British Retail Consortium, 24 mai 2022.

¹²⁷ Fourth, *Talent, Convenience, and Technology: The Retailer's Guide for 2022*, 2022.

¹²⁸ Crowther.

¹²⁹ Kayleigh Bateman, «This is How Businesses Are Driving Digital Inclusion and Closing the Skills Gap», Forum économique mondial, 11 janv. 2022.

¹³⁰ OIT, *State of Skills in Africa*, 2019.

¹³¹ Seamus McGuinness, Konstantinos Pouliakas et Paul Redmond, *How Useful is the Concept of Skills Mismatch?* (OIT, 2017).

de compromettre la capacité des entreprises de s'adapter au numérique et de mettre en œuvre de nouveaux produits, services et technologies à l'ère du commerce électronique. Cela risque de constituer un frein majeur à la compétitivité, en particulier pour les MPME du secteur ¹³².

- 78.** Dès lors, investir dans les compétences et l'apprentissage tout au long de la vie peut favoriser une situation où tout le monde gagne, entreprises comme travailleurs. Une politique active de formation, de perfectionnement et de reconversion des travailleurs par l'éducation et la formation professionnelle peut marquer un tournant culturel et stratégique dans le développement des compétences et la formation pour le secteur du commerce de détail, où l'on a souvent considéré que beaucoup de fonctions ne demandent pas de compétences particulières et qu'une brève formation en cours d'emploi est suffisante pour remédier au déficit de compétences qui peut exister chez les travailleurs ¹³³. Par ailleurs, la rotation des effectifs est souvent élevée dans le secteur du commerce de détail, et la tendance a été accélérée par les exigences et les attentes nouvelles qui sont apparues à l'égard des travailleurs depuis la pandémie de COVID-19, les raisons les plus courantes incitant les travailleurs à quitter le secteur pour aller chercher du travail ailleurs étant la rémunération faible, le manque de perspectives d'évolution et le manque de flexibilité. Les entreprises peuvent donc être réticentes à former leur personnel et éprouver des difficultés à remplacer des travailleurs, en particulier les plus qualifiés ¹³⁴. Il est essentiel qu'un lien clair soit établi dans le secteur du commerce de détail entre la formation, y compris à travers des apprentissages de qualité, et l'évolution dans la carrière, pour pouvoir former des travailleurs qualifiés et les maintenir dans le secteur, de façon que les entreprises puissent relever le défi de la numérisation. Dans ce contexte, la négociation collective pourrait offrir des conditions équitables afin de garantir de meilleures chances, égales pour tous, dans l'évolution de carrière et la formation.
- 79.** Au moment où gouvernements, travailleurs et employeurs réfléchissent aux moyens de surmonter les crises actuelles, il est possible de tirer parti du processus de reconstruction pour recentrer les efforts sur le développement des compétences et la formation. On pourra ainsi mieux préparer le secteur du commerce de détail à la numérisation et à la transformation sectorielle et contribuer à la solution des problèmes de l'inadéquation des compétences, du chômage, du sous-emploi et des dysfonctionnements du marché du travail. Il est nécessaire que l'éducation et la formation, y compris l'enseignement et la formation techniques et professionnels (EFTP), mettent l'accent sur le développement des compétences fondamentales, y compris sociales, affectives et cognitives, les compétences numériques fondamentales et les compétences en sciences, technologie, ingénierie et mathématiques. Le développement de ces compétences peut contribuer à promouvoir l'innovation et l'esprit d'entreprise et à adapter les travailleurs à l'évolution des besoins du travail et des sociétés de demain ¹³⁵.
- 80.** Faire en sorte que la formation soit accessible à un plus grand nombre de travailleurs du commerce de détail et soit inclusive, sensible à l'égalité de genre, souple et innovante peut aider à remédier au déficit actuel de compétences numériques et à lutter contre les inégalités que les crises actuelles ont aggravées. Des stratégies concrètes permettant l'acquisition par tous de ces compétences, ainsi que l'accès à Internet et aux équipements et aux infrastructures numériques, peuvent aider à surmonter le problème du fossé numérique qui existe dans chaque pays et entre

¹³² OIT, «What is Skills Mismatch and Why Should We Care?», 2020.

¹³³ OIT, *Skills and Jobs Mismatches in Low- and Middle-Income Countries*, 2019, 110.

¹³⁴ Fuller, Logan et Valkova.

¹³⁵ OIT, *Résolution concernant les compétences et l'apprentissage tout au long de la vie*, Conférence internationale du Travail, 109^e session, 2021.

les pays. Les technologies numériques peuvent aussi être intégrées tout au long du processus d'apprentissage grâce à des mécanismes pour l'enseignement, l'évaluation et la certification; elles peuvent aider à élargir les programmes de développement des compétences à un plus grand nombre de travailleurs; et elles peuvent aider à transformer des lieux de travail tels que les commerces de détail en cadre d'apprentissage ¹³⁶. L'accès à des services coordonnés d'orientation professionnelle tout au long de la vie, conjugué à des efforts renouvelés pour créer des parcours professionnels stables et à long terme dans le commerce de détail, peut aider à disposer d'une offre de travailleurs qui réponde directement aux besoins des employeurs et favorise un niveau accru de maintien dans l'emploi. Des initiatives ciblant les groupes de travailleurs dont les compétences sont souvent sous-utilisées, notamment les femmes, les jeunes et les travailleurs migrants, peuvent aider les effectifs du secteur à acquérir des compétences techniques adaptées à celui-ci et progresser durablement ¹³⁷.

81. Conformément aux normes internationales du travail applicables (voir annexe) ¹³⁸, il sera important de développer, adapter et harmoniser les systèmes de formation professionnelle pour répondre aux besoins des travailleurs du secteur tout au long de leur vie; cela passera par des investissements plus importants et un resserrement des liens entre les systèmes d'éducation et d'EFTP axés sur les compétences nécessaires au secteur du commerce de détail.

Développement d'entreprises durables

82. La numérisation et les progrès technologiques, parallèlement à d'autres grandes tendances et facteurs de changement, ont des effets sensibles sur le développement d'entreprises durables, en particulier sur la productivité, la stabilité et la résilience des entreprises. Les nouvelles technologies et l'infrastructure numérique ont ouvert de nouvelles perspectives de croissance, de productivité et d'innovation dans le secteur du commerce de détail, en particulier dans le commerce électronique. Dans ce contexte, l'OIT a souligné, dans une analyse récente des tendances de la productivité en Amérique latine et dans les Caraïbes, en quoi certaines plateformes de commerce électronique ont «démocratisé» l'accès des petites et moyennes entreprises aux marchés hors de la région, grâce à une visibilité accrue, à l'accès aux données et à une meilleure connaissance de la clientèle et de ses habitudes de consommation ¹³⁹. Cependant, les grandes plateformes de commerce électronique sont parfois un obstacle à l'apparition et à la croissance de nouvelles plateformes locales, ce qui soulève des questions de concurrence et liées à la réglementation des marchés ¹⁴⁰.
83. En général, les retombées de la révolution numérique ont été inégales, en particulier pour les MPME, qui ont moins de capacité d'investir dans la transformation technologique. Parallèlement, la pandémie de COVID-19 et les crises économiques qui ont suivi ont pesé sur la rentabilité et la viabilité de nombreux détaillants, en particulier les MPME, qui ont dû faire face à des périodes de fermeture forcée et à une diminution de leurs flux de trésorerie ¹⁴¹.

¹³⁶ OIT, *The Digital Transformation of Apprenticeships: Emerging Opportunities and Barriers*, 2022.

¹³⁷ OIT, Résolution concernant les compétences et l'apprentissage tout au long de la vie.

¹³⁸ On trouvera à l'annexe une liste non exhaustive de normes et d'instruments qui présentent un intérêt particulier pour le secteur du commerce de détail et du commerce en général.

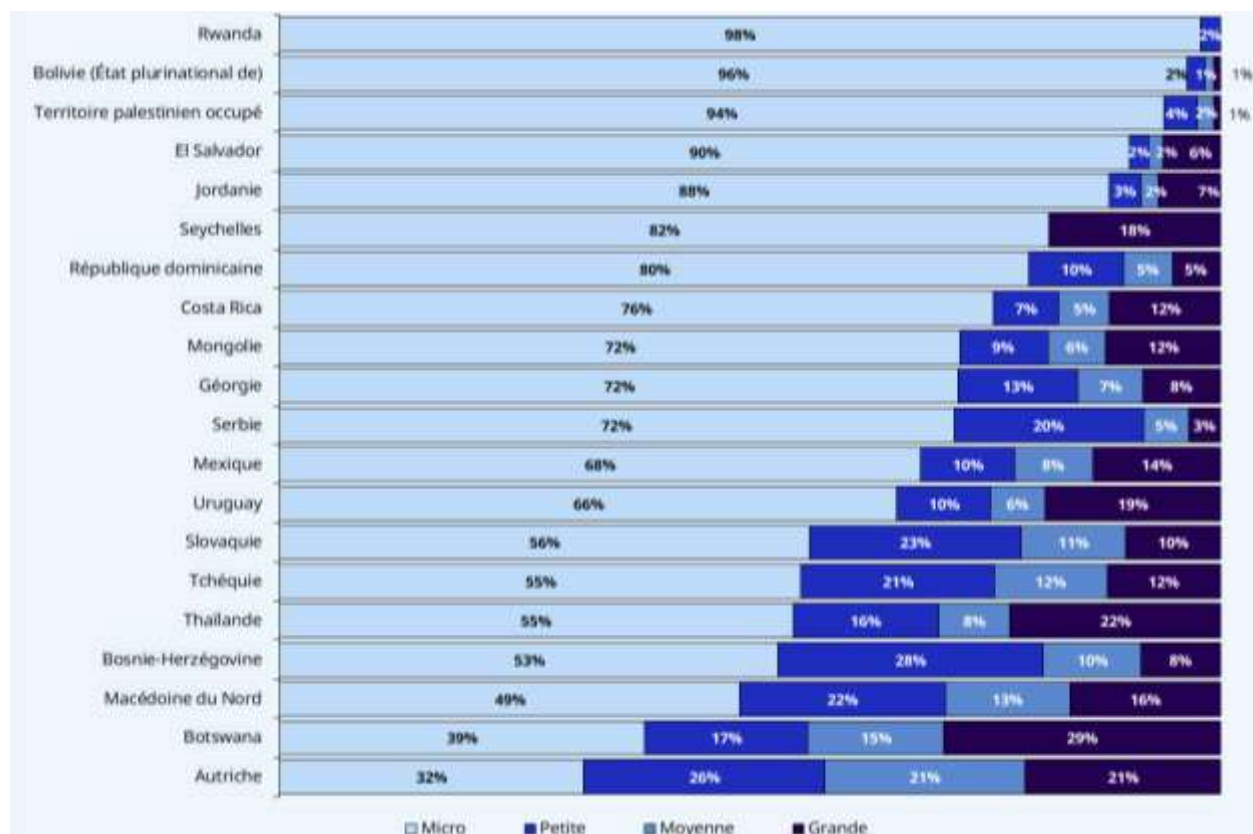
¹³⁹ OIT, *Regional Productivity Report: Digital Transition, Technological Change And Productive Development Policies in LAC: Challenges and Opportunities*, 53.

¹⁴⁰ «Why Competition Commission of India Is Investigating Amazon», *Outlook India*, 2 mai 2022.

¹⁴¹ OIT, *Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Huitième édition*, 27 oct. 2021; et OIT, *Small Goes Digital: How Digitalization Can Bring About Productive Growth for Micro and Small Enterprises*, 2021 [version intégrale disponible en anglais

84. Le secteur du commerce de détail traditionnel est en général très fragmenté et comporte une large proportion de MPME (figure 12).

► **Figure 12. Part de l'emploi dans le secteur du commerce de gros et de détail, par taille d'entreprise, dans certains pays ou territoires, 2020 ***



* Calculée pour des pays ou territoires pour lesquels des données sont disponibles pour 2020.

Source: Microdonnées harmonisées du BIT; voir <https://ilostat.ilo.org>.

85. En général, le commerce de détail est un secteur où les MPME sont souvent fortement présentes par rapport à d'autres secteurs. Dans les pays de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est, par exemple, le secteur du commerce de détail était celui où la part des MPME était la plus élevée par rapport à d'autres secteurs fin 2020 (tableau 2)¹⁴². Les détaillants exploitant un seul commerce représentent encore la plupart des entreprises dans les grands pays, même si les grands détaillants dominent dans le chiffre d'affaires du secteur. Au Royaume-Uni, le secteur du commerce de détail est celui qui a le pourcentage le plus élevé de MPME (43 pour cent) de tous les secteurs après l'hôtellerie et la restauration¹⁴³. Cette part est normalement encore plus élevée dans les pays à revenu faible et intermédiaire, où le secteur se caractérise par un grand nombre de petites entreprises de commerce de détail et de vendeurs de rue¹⁴⁴.

uniquement; un résumé exécutif est disponible en français: «Les petites entreprises se numérisent: Comment la numérisation peut entraîner une croissance productive pour les micro et petites entreprises»].

¹⁴² Statista, «Sectoral Distribution of Micro, Small, and Medium-Sized Enterprises (MSMEs) in Southeast Asia in 2020, by Country», 2021.

¹⁴³ OIT, *Conséquences sociales et dans le domaine du travail du recours accru aux technologies les plus modernes dans le commerce de détail*, rapport soumis aux fins de discussion, TMART/2006, 2006, 14-25.

¹⁴⁴ Daniel Ramos-Menchelli et Diana Sverdlin-Lisker, «Fragmented Markets and the Proliferation of Small Firms: Evidence from Mom-and-Pop Shops in Mexico», 2022.

► **Tableau 2. Répartition sectorielle (%) des MPME en Asie du Sud-Est en 2020, sélection de pays**

	Agriculture	Industrie manufacturière	Transports et communication	Bâtiment	Commerce de gros et de détail	Autres services	Autres
Brunéi Darussalam *	2,80	10,70	5,50	9,90	34,70	35,10	1,30
Thaïlande	1,80	17			41,10	40,10	
Malaisie	1,70	5,10		7,40	85,50		0,30
République démocratique populaire lao	1,40	14,70	3	1,70	61,20	3,20	14,80
Viet Nam *	1,10	15,70	7,90	13,70	37,50	22,80	1,20
Philippines	0,90	11,60			46,40	40,40	0,70

* Données de 2019.

Source: Banque asiatique de développement, 2020.

- 86.** La numérisation du secteur du commerce de détail offre aux entreprises nombre de possibilités de se développer durablement, mais cela ne va pas sans difficultés, en particulier pour les MPME (tableau 3). Les MPME doivent surmonter des obstacles importants pour tirer parti des avantages de la numérisation, partout dans le monde, mais plus particulièrement dans les pays en développement. Elles rencontrent souvent des difficultés à accéder à l'infrastructure numérique et au financement permettant d'investir dans les technologies numériques. Si les MPME sont souvent en mesure d'utiliser les plateformes numériques pour accéder à une clientèle plus large et vendre leurs produits, elles peinent souvent à rivaliser avec ces plateformes pour la vente directe aux consommateurs et il arrive que leurs marges soient réduites par les stratégies de prix des plateformes et les frais de vente connexes ¹⁴⁵. Dans les pays en développement, le manque d'accès à Internet, les moyens wi-fi limités et l'utilisation de technologies anciennes font que nombre de MPME peinent à développer une présence en ligne et à rivaliser avec leurs concurrents, ce qui peut aggraver la fracture numérique et risque d'amplifier les inégalités entre les pays ¹⁴⁶.

¹⁴⁵ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, rapport phare du BIT, 2021, 136-138.

¹⁴⁶ CNUCED, *The COVID-19 Pandemic Impact on Micro, Small and Medium Sized Enterprises*.

► **Tableau 3. Exemples d'applications technologiques utiles aux MPME et d'obstacles et de débouchés possibles à cet égard**

Utilisation des technologies numériques	Débouchés	Obstacles
Commerce électronique	Accès élargi aux marchés (y compris internationaux) et nouvelles possibilités d'expansion et de croissance. Possibilité d'enrayer la baisse des ventes due au recul de la fréquentation des magasins physiques. La possibilité d'externaliser certains éléments du processus de commerce électronique (marketing, logistique, conception de l'interface utilisateurs, etc.) permet un marché beaucoup plus vaste et une augmentation importante des ventes.	Obstacles à l'entrée. Les plateformes établies et les grands détaillants disposent de ressources plus importantes et d'un meilleur accès aux infrastructures numériques, et peuvent avoir plus de facilité à trouver des travailleurs qualifiés. L'accès au financement peut constituer un obstacle majeur, l'investissement initial dans les technologies numériques demandant davantage de capitaux. L'externalisation peut imposer de transférer les données des ventes et des produits et l'accès aux données et aux profils des clients. Les plateformes peuvent en retirer un avantage pour créer des produits concurrents.
Règlements scripturaux et sans contact	Grâce au moindre coût et aux applications des téléphones mobiles, bon nombre de petits détaillants locaux, notamment sur les étals de marché, ont pu avoir accès à des systèmes simples de paiement sans contact par carte ou par téléphone mobile. Les petits détaillants peuvent arriver à être compétitifs et à offrir un service moderne à leur clientèle dans un contexte où l'utilisation de l'argent liquide a sensiblement diminué. Des pratiques peuvent être adoptées par les détaillants sur le modèle de la coopérative, par exemple des programmes de fidélisation, afin de regrouper et de conserver les données des clients, ce qui permet aux petits détaillants de faire des offres personnalisées suivant le schéma des pratiques des gros détaillants.	Les systèmes simples sont désavantagés par rapport à ceux utilisés par les grands détaillants en ce qui concerne, par exemple, les possibilités de collecte, d'analyse et de traitement des données et les paiements par balayage de code et par compte en ligne.

Utilisation des technologies numériques	Débouchés	Obstacles
Inventaire, commandes et stocks	Un système d'inventaire numérisé peut élargir la gamme de produits, mieux renseigner sur les stocks et la disponibilité, et assurer le contrôle des délais d'exécution et de livraison et réduire ces délais. Les plateformes de logistique numérique mettent ces systèmes à la disposition des petites entreprises en offrant des services de gestion des stocks et de la chaîne d'approvisionnement.	Les systèmes sont de plus en plus accessibles aux grandes et moyennes entreprises, mais demeurent moins courants pour les petites entreprises, qui peuvent donc peiner davantage à être compétitives. Le fait que des investissements importants en capital et en infrastructure sont nécessaires peut constituer un obstacle majeur.

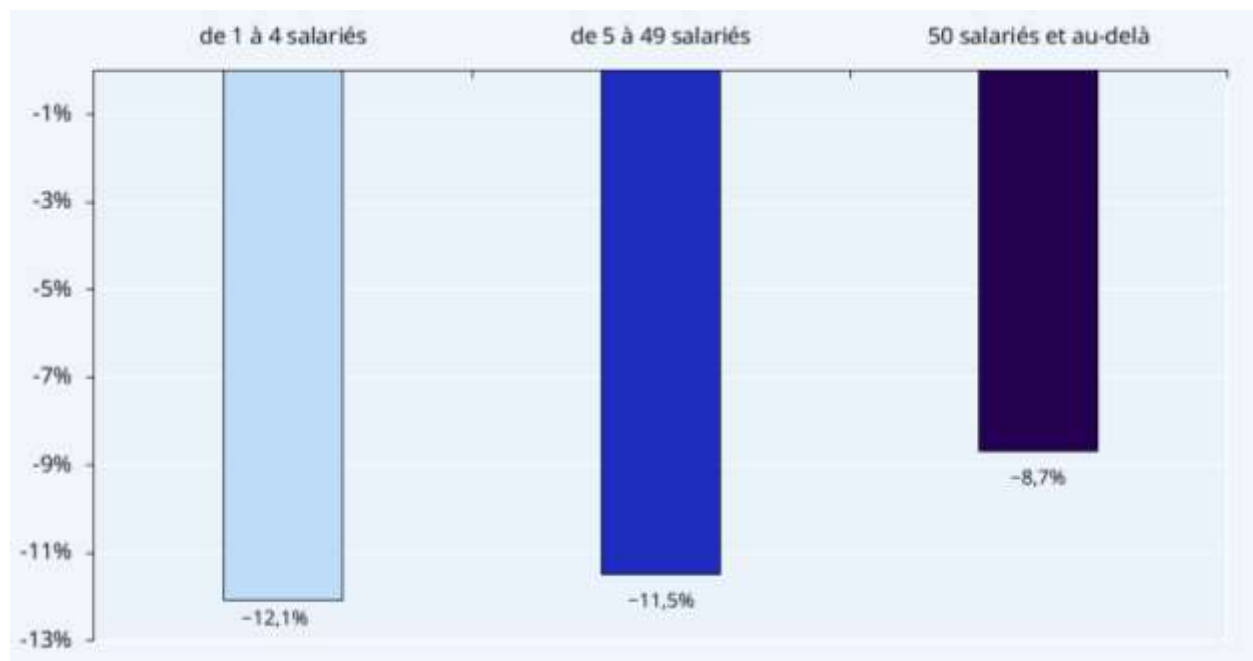
Source: Hunt et Rolf.

87. Le rythme de la numérisation s'accélérait pendant la pandémie de COVID-19, bon nombre d'entreprises se sont trouvées impréparées face à la rapidité et à l'ampleur de ces changements. Bien que l'on manque de données sectorielles pour l'ensemble de l'économie, les petites entreprises ont été beaucoup plus exposées aux faillites. Cela a eu des répercussions sur l'emploi, et les entreprises où la baisse du temps de travail et la contraction de l'emploi pure et simple ont été les plus fortes sont les MPME (figure 13) ¹⁴⁷. Les détaillants traditionnels, y compris les MPME, dont l'activité concernait des services non essentiels, en particulier ceux dont le niveau de productivité était plus faible au départ, ont été particulièrement vulnérables aux effets de la pandémie ¹⁴⁸.

¹⁴⁷ OIT, *Observatoire de l'OIT sur le monde du travail. Dixième édition*.

¹⁴⁸ Henry Stemmler, «The Effects of COVID-19 on Businesses: Key Versus Non-Key Firms», ILO Working Paper 77, 2022.

► **Figure 13. Heures travaillées selon la taille de l'établissement (pourcentage de variation en 2020)**



Source: OIT, *Observatoire de l'OIT sur le monde du travail. Dixième édition – Des crises multiples menacent la reprise du marché du travail*; et estimations de l'OIT, calculées d'après les microdonnées harmonisées du BIT.

88. Le développement d'entreprises durables grâce à un cadre économique favorable peut être un aspect décisif de politiques visant à aider le secteur à se redresser au sortir des crises économiques en cours dans tous les pays et à se préparer plus efficacement à l'avenir numérique du travail dans le commerce de détail. Ce type de politiques peut aider les entreprises du commerce de détail à démarrer et à croître et à élever leur productivité, et peut stimuler la création d'emplois décents et promouvoir la durabilité économique, environnementale et sociale. Il peut aussi faciliter la transition des entreprises et des travailleurs de l'économie informelle vers l'économie formelle.
89. Les politiques utiles pour créer un cadre économique favorable dans un secteur du commerce de détail qui passe au numérique peuvent consister, entre autres, à améliorer l'accès au crédit et à d'autres services financiers pour améliorer la résilience des entreprises et les possibilités d'investissement; à simplifier la réglementation des entreprises et à réformer la fiscalité pour encourager la formalisation et stimuler le développement du secteur; et à adopter des mesures pour stimuler la demande de produits de détail ainsi que l'emploi dans le secteur. Certaines réformes fondées sur le numérique et les nouvelles technologies consistant notamment à adopter l'administration en ligne pour les formalités légales et réglementaires, en particulier pour aider les MPME du secteur du commerce de détail dans les régions isolées, ainsi qu'à renforcer les plateformes de commerce électronique en assurant de meilleurs services d'accès à l'internet, peuvent être utiles au développement d'entreprises durables ¹⁴⁹.
90. La pandémie de COVID-19 a aussi fait ressortir la nécessité d'améliorer l'inclusion financière par le numérique, en tirant parti des possibilités de la technologie, en particulier de l'utilisation d'appareils mobiles, pour faire en sorte que des services financiers soient accessibles aux

¹⁴⁹ OIT, *Résolution concernant les petites et moyennes entreprises et la création d'emplois décents et productifs*, Conférence internationale du Travail, 104^e session, 2015.

entreprises et aux personnes exclues et géographiquement isolées. L'inclusion financière peut être améliorée dans ce secteur d'activité en opérant des réformes de la réglementation et des politiques relatives au paiement en ligne et par téléphone mobile pour faciliter les transactions financières mobiles.

91. L'utilisation d'argent électronique peut de même améliorer les données financières sur les résultats des entreprises et leur permettre ainsi d'accéder à des facilités de crédit et à d'autres services financiers pour leurs activités. Des évolutions comme le paiement numérique des salaires sur un compte bancaire ou un portefeuille mobile peuvent être un autre moyen de faciliter l'inclusion financière des travailleurs du secteur. Ce cercle vertueux peut avoir des retombées favorables pour la transition vers la formalisation de l'activité et des contrats de travail, et peut aussi aider les entreprises du secteur à accéder aux infrastructures et aux services financiers numériques (y compris en ce qui concerne le crédit, l'assurance, les paiements et les transactions), ce qui peut faciliter leur démarrage et leur croissance ¹⁵⁰.

La transition de l'économie informelle à l'économie formelle

92. Le secteur du commerce de détail se caractérise par une forte présence du travail et des entreprises informels. Actuellement, plus de 61 pour cent de population active dans le monde exerce un emploi informel ¹⁵¹. Il a été estimé dans une étude récente portant sur sept pays que les deux tiers des entreprises informelles de ces pays appartiennent au secteur du commerce de détail et que leur taille médiane atteint seulement deux employés, propriétaire compris ¹⁵². Le secteur du commerce de détail représente un quart de l'ensemble des emplois informels non agricoles dans le monde et un tiers de ces emplois dans les pays en développement ¹⁵³. Ces travailleurs informels exercent souvent un métier de vente dans la rue, sur des étals de marché ou dans de petits commerces. L'emploi informel reste une des principales raisons de l'existence d'écarts importants de rémunération entre les travailleurs selon qu'ils sont peu ou très qualifiés et de productivité et de rentabilité entre les MPME et les grandes entreprises.
93. Les effets sur l'emploi de la pandémie de COVID-19 et des crises économiques qui ont suivi ont touché les travailleurs informels de façon disproportionnée mais les ont aussi incités à se tourner vers le numérique. Les entrepreneurs informels du commerce de détail, souvent dans les pays en développement, ont eu recours aux plateformes de médias sociaux pour trouver des clients et étendre leur champ d'activité, et ont pu ainsi travailler depuis leur domicile. Cela a cependant été de pair avec certaines difficultés: refus de paiement, accès à Internet instable ou encore retards dans les livraisons.
94. Après l'apparition de la pandémie de COVID-19, la probabilité de perdre son emploi a été 3 fois plus élevée pour les salariés en situation informelle que pour les travailleurs formels et 1,6 fois plus élevée que pour les travailleurs indépendants ¹⁵⁴. Nombre de ces travailleurs sont maintenus dans l'emploi informel du fait qu'ils ne sont pas inscrits auprès des institutions de sécurité sociale. D'après les estimations, les revenus des travailleurs informels auraient chuté de 60 pour cent au

¹⁵⁰ OIT, *Promouvoir le paiement numérique responsable des salaires*, note de synthèse de l'OIT, mars 2023; et Alice Merry, *Insurance for Small Businesses*, Paper n° 43 (OIT, 2016).

¹⁵¹ OIT, *Femmes et hommes dans l'économie informelle: Un panorama statistique*, 2018.

¹⁵² Adam Abera et al., «Understanding Informality through New Data», *World Bank Blogs* (blog), 17 janv. 2023.

¹⁵³ OIT, *Impact des mesures de confinement sur l'économie informelle*, note de synthèse de l'OIT, avril 2020, 3.

¹⁵⁴ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde: Tendances 2021*, 2021, 26.

niveau mondial et de 81 pour cent en Afrique et en Amérique latine ¹⁵⁵. Bon nombre de travailleurs du commerce de détail qui ont perdu leur emploi pendant la pandémie ont adopté une activité de vendeur de rue pour gagner leur vie ¹⁵⁶. Par ailleurs, les emplois informels ont surmonté les effets de la pandémie plus rapidement que les emplois formels en 2021 et, d'après les estimations, se sont redressés au même rythme en 2022. Cette tendance menace l'évolution lente mais constante de ces quinze dernières années vers la formalisation du travail ¹⁵⁷. Il existe aussi un risque d'aggravation des inégalités de genre, les femmes étant plus exposées à l'informalité, en particulier dans les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire. Ainsi, 43 pour cent de l'ensemble des femmes employées dans le secteur informel en Afrique travaillent dans le commerce de détail ¹⁵⁸.

95. Les travailleurs de l'économie informelle se heurtent à un manque de protection sociale, y compris faute d'accès aux soins de santé essentiels et à la sécurité des revenus. En cas de maternité, de maladie ou de chômage, ils risquent donc de se retrouver sans protection et en situation de vulnérabilité ¹⁵⁹. Tout au long de la pandémie de COVID-19, certains travailleurs, dont les vendeurs de rue, ont dû opérer, entre tomber dans la pauvreté ou risquer la contagion par le virus du COVID-19, un choix emblématique des vulnérabilités auxquelles ils sont exposés habituellement dans leur vie quotidienne du fait de leur statut d'emploi informel. Ils ont aussi moins souvent bénéficié des mesures d'aide sociale d'urgence et d'aide financière adoptées pour protéger les travailleurs pendant la période de la pandémie. Dans ce contexte, les travailleurs du secteur informel du commerce de détail risquent souvent davantage de tomber dans la pauvreté, surtout dans la conjoncture de croissance économique atone et d'inflation élevée qui caractérise les crises actuelles ¹⁶⁰.
96. Les mesures adoptées à l'échelle de l'économie pour faciliter le passage de l'économie informelle à l'économie formelle et étendre progressivement et durablement la protection sociale aux travailleurs informels peuvent être positives pour les conditions de travail et la stabilité des moyens d'existence, mais elles doivent aller de pair avec des mesures pour garantir le respect du droit du travail sur le lieu de travail et des systèmes renforcés d'inspection du travail. Aider les entreprises et les travailleurs informels tout au long des crises actuelles pour leur faciliter le passage à l'économie formelle est important pour éviter qu'ils ne perdent leur emploi et ne se retrouvent en situation de vulnérabilité. Les processus de formalisation doivent être soutenus par des politiques intégrées, consistant notamment à réduire le déficit d'emplois décents dans le commerce de détail informel, parallèlement à des investissements à plus long terme dans les systèmes de santé et de protection sociale ¹⁶¹. Les technologies numériques, conjuguées à des politiques sociales et des protections juridiques appropriées, peuvent elles-mêmes être utilisées pour appuyer et compléter la formalisation des emplois du secteur (selon un processus de «formalisation électronique») grâce à des processus permettant la transformation numérique de l'économie, de l'administration publique et des services publics, et en utilisant l'accès aux services financiers comme base pour formaliser le travail ¹⁶².

¹⁵⁵ OIT, *Prevention and mitigation of COVID-19 in the informal economy through safety and health: An action-oriented tool for supporting street and market vendors*, 2021, 7 et 8.

¹⁵⁶ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*.

¹⁵⁷ OIT, *Observatoire de l'OIT sur le monde du travail. Dixième édition*.

¹⁵⁸ OIT, *La crise du COVID-19 et l'économie informelle: réponses immédiates et défis à relever*, note de synthèse de l'OIT, mai 2021; et OIT, *Impact des mesures de confinement sur l'économie informelle*.

¹⁵⁹ OIT, *Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Deuxième édition*, 7 avril 2020.

¹⁶⁰ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde: Tendances 2021*, 13.

¹⁶¹ OIT, *National employment policies for an inclusive, job-rich recovery from the COVID-19 crisis*, ILO Policy Brief, sept. 2020, 16.

¹⁶² OIT, *E-formalization in Latin America: Accelerating in a Region Full of Gaps*, août 2022.

3.2. Le dialogue social dans le contexte de la numérisation et de la reprise économique durable

97. Dans son 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), l'OIT souligne l'importance du dialogue social pour répondre aux crises mondiales actuelles et s'en relever. Des processus devraient ainsi être engagés pour promouvoir la croissance économique et renforcer la protection du travail en relevant le défi de la transformation numérique du travail, y compris le travail sur plateforme, et en remédiant aux problèmes liés au respect de la vie privée et à la protection des données.
98. Le dialogue social peut être décisif si l'on veut tirer pleinement parti de la numérisation pour le secteur du commerce de détail. Un dialogue social efficace peut aider à faire en sorte que le progrès technologique débouche sur la croissance de la productivité, le travail décent et le développement durable, tout en garantissant des conditions de travail décentes, la dignité et l'épanouissement des travailleurs du secteur, et un partage équitable des retombées du progrès et de la croissance de la productivité pour tous ¹⁶³. Il peut aussi aider à concevoir et réaliser des plans de relance nationaux ciblant le secteur du commerce de détail, notamment dans les domaines de la création d'emplois, de la continuité de l'activité et de l'investissement sectoriel, et pour ce qui est de faciliter la transformation numérique ¹⁶⁴. S'agissant d'élaborer des politiques et de promouvoir le dialogue social dans le secteur du commerce de détail, la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale (Déclaration sur les entreprises multinationales) offre un cadre directif utile à toutes les entreprises, en particulier dans les pays qui coopèrent activement avec des entreprises multinationales du commerce de détail dans le cadre du processus de relèvement.
99. Lorsqu'un changement technologique se produit dans le secteur du commerce de détail, plus ce changement est déstabilisant, et plus le dialogue social est indispensable pour que le changement soit adopté avec succès de manière inclusive et productive. L'évolution des modalités de travail et des relations d'emploi a modifié les conditions de négociation qui existaient jusqu'alors et il peut être nécessaire d'adopter de nouvelles approches du dialogue social et des moyens innovants de représenter les réalités complexes de la situation de l'emploi ¹⁶⁵.
100. Les processus de dialogue social adoptés pour gérer le passage au numérique du secteur du commerce de détail peuvent répondre à plusieurs des grands problèmes qui se posent dans celui-ci, en orientant la transformation pour que des conditions de travail décentes y soient adoptées. À cet égard, il peut être nécessaire de renforcer les compétences techniques et les capacités des partenaires sociaux du secteur du commerce de détail, à divers niveaux, dans le domaine de la transformation numérique, s'agissant notamment de l'inadéquation entre l'offre et la demande de qualifications et des préoccupations nouvelles en matière de sécurité et de santé au travail; des conséquences de l'évolution de l'organisation du travail et des modalités de travail; et de certains droits liés au numérique, en particulier quant aux mesures de protection nécessaires pour que les travailleurs puissent se déconnecter, au droit au respect de la vie privée et à la protection des données. La question du faible taux de syndicalisation des travailleurs du commerce de détail doit aussi être traitée pour un dialogue social plus efficace. Comme l'OIT l'a

¹⁶³ OIT, Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail; et OIT, *Résultat des travaux de la Commission chargée de la discussion récurrente sur la protection des travailleurs*, ILC.111/Compte rendu n° 6A(Rev.), 2023.

¹⁶⁴ 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*, Conférence internationale du Travail, 109^e session, 2021.

¹⁶⁵ Ricardo Rodriguez Contreras, «Impact of Digitalisation on Social Dialogue and Collective Bargaining», Eurofound, 15 déc. 2021.

indiqué dans un rapport récent, les travailleurs exerçant un emploi formel dans lequel ils bénéficient de la sécurité de l'emploi et d'une représentation syndicale ont pu mieux faire face aux conditions de travail plus exigeantes et aux risques accrus qui ont résulté de la pandémie de COVID-19 ¹⁶⁶.

101. La crise du COVID-19 et le processus de relèvement après celle-ci ont été l'occasion de relancer le dialogue social tripartite et bipartite dans le secteur du commerce de détail ¹⁶⁷; ont ainsi été adoptés une déclaration, par cinq multinationales du commerce de détail de produits alimentaires et UNI Global Union ¹⁶⁸, et un certain nombre d'accords au niveau national. Ce renouveau du dialogue social que connaît le secteur peut être l'occasion de rebâtir un dialogue social efficace pour relever le défi de la numérisation dans le commerce de détail; au niveau sectoriel, il peut contribuer à la mise en place de dispositifs favorisant la requalification et la mobilité des travailleurs dans le contexte de la transformation numérique ¹⁶⁹.
102. Sur le lieu de travail, ce peut être le gage que les processus automatisés et numérisés seront adoptés sans heurts, dans l'intérêt de toutes les parties et sans répercussions néfastes sur le maintien dans l'emploi, ou que des mesures décidées d'un commun accord seront adoptées pour remédier aux répercussions non souhaitées mais inévitables sur l'organisation du travail. La coopération sur le lieu de travail entre les représentants des employeurs et des travailleurs, par le dialogue social, est aussi un moyen de faire en sorte que les applications technologiques améliorent véritablement l'organisation du travail et le niveau de la sécurité et de la santé au travail (SST) sur les lieux de travail du secteur du commerce de détail ¹⁷⁰. Pendant la pandémie de COVID-19, cette coopération a aussi permis de dégager des solutions pour le bien-être des travailleurs, dans le respect des résultats des négociations collectives. Tel a été le cas pour les entreprises de commerce de détail de produits alimentaires qui, en collaboration avec les travailleurs, ont pu mettre en place des formations sur la prévention de la transmission du virus ou appliquer des politiques permettant aux travailleurs de rester chez eux ¹⁷¹, et en Autriche pour l'application de régimes de chômage partiel, rendue possible grâce à des consultations organisées sur le lieu de travail entre les représentants des travailleurs et les entreprises ¹⁷². Il convient d'élaborer des outils permettant une coopération efficace sur le lieu de travail pour contribuer à faire en sorte que les lieux de travail du secteur du commerce de détail soient sûrs et productifs. Dans cette démarche, il convient de respecter la négociation collective et ses résultats et de ne pas fragiliser le rôle des syndicats.

¹⁶⁶ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*, xviii.

¹⁶⁷ OIT, *Le dialogue social au plus haut niveau comme outil de gouvernance pendant la pandémie de COVID-19: tendances mondiales et régionales et enjeux stratégiques*, note de synthèse de l'OIT, oct. 2020; et OIT, *Négociation par les employeurs et les travailleurs de mesures visant à prévenir la propagation du COVID-19, protéger les moyens de subsistance et favoriser la relance: tour d'horizon des pratiques*, note de synthèse de l'OIT, juillet 2020.

¹⁶⁸ UNI Global Union, «Global Food Retailers Sign Landmark Declaration with UNI to Tackle COVID-19, Others Should Follow», 2020.

¹⁶⁹ OIT, *Rapport sur le dialogue social 2022: La négociation collective pour une reprise inclusive, durable et résiliente*, 2022, 98.

¹⁷⁰ Rodriguez Contreras.

¹⁷¹ OIT, *Le COVID-19 et le commerce alimentaire*, note sectorielle de l'OIT, juin 2020.

¹⁷² CES, *Workers' Information, Consultation and Participation*, ETUC Briefing Note, 5 juin 2020.

3.3. Normes internationales du travail et principes et droits fondamentaux au travail dans le contexte de la numérisation du secteur du commerce de détail

103. Les normes internationales du travail, y compris les principes et droits fondamentaux au travail, offrent un socle normatif pour les politiques en période de crise et au-delà. Il est indiqué, pour surmonter les difficultés posées par la numérisation et la sortie de crise, de fonder les cadres réglementaires et les politiques publiques sur ces normes et de veiller à ce que tous les travailleurs du commerce de détail soient couverts par les normes nécessaires. Les normes internationales du travail sont particulièrement importantes pour le secteur du commerce de détail numérique, même si des débats sont en cours sur la façon dont elles s'appliquent dans certains contextes (comme les plateformes numériques)¹⁷³ et les lacunes normatives «thématiques» qui peuvent exister à cet égard¹⁷⁴.
104. Plusieurs normes internationales du travail s'appliquent au secteur du commerce de détail, parmi lesquelles la convention (n° 106) et la recommandation (n° 103) sur le repos hebdomadaire (commerce et bureaux), 1957, et la convention (n° 120) et la recommandation (n° 120) sur l'hygiène (commerce et bureaux), 1964. Ces instruments définissent un cadre pour les mesures applicables à la SST dans le secteur du commerce de détail¹⁷⁵.
105. Conformément à la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail (1998), telle que modifiée en 2022, tous les États Membres ont l'obligation, du fait même de leur appartenance à l'Organisation internationale du Travail, de respecter, promouvoir et réaliser la liberté syndicale et la reconnaissance effective du droit de négociation collective, l'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire, l'abolition effective du travail des enfants, l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession, et un environnement de travail sûr et salubre.
106. Les gouvernements ont le devoir d'adopter, de mettre en œuvre et de faire appliquer leur législation nationale, et de garantir que les principes et droits fondamentaux au travail ainsi que les conventions internationales du travail ratifiées s'appliquent et assurent une protection à tous les travailleurs du secteur du commerce de détail, en tenant compte d'autres normes internationales du travail.
107. Toutes les entreprises ont la responsabilité de respecter les droits de l'homme, y compris les principes et les droits fondamentaux au travail, dans toutes leurs activités, conformément aux Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, à la Déclaration de l'OIT sur les entreprises multinationales et aux Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales (2011). Elles se doivent également de respecter la législation du pays où elles exercent leurs activités.

Garantir la liberté syndicale et la reconnaissance effective du droit de négociation collective

108. La numérisation peut créer des possibilités et des obstacles en ce qui concerne la syndicalisation et la négociation collective dans le secteur du commerce de détail, notamment du fait de l'apparition de nouveaux types de contrats et de nouvelles formes d'organisation du travail.

¹⁷³ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*.

¹⁷⁴ OIT, *Analyse des lacunes normatives en matière de travail décent dans l'économie des plateformes numériques*, GB.347/POL/1, 2023.

¹⁷⁵ OIT, *Le COVID-19 et le commerce alimentaire*, 8, note 54.

L'essor du commerce électronique signifie ainsi que nombre de détaillants embauchent moins de travailleurs sur des lieux de travail physiques, de sorte que l'affiliation syndicale et la négociation collective peuvent être plus difficiles à promouvoir. Les détaillants en ligne recrutent de plus en plus de travailleurs en sous-traitance (travailleurs en entrepôt et livreurs, notamment), ce qui peut créer des obstacles à l'organisation des travailleurs ¹⁷⁶; certains cas de pratiques antisyndicales ont aussi été signalés ¹⁷⁷. Cependant, les plateformes numériques sont susceptibles de permettre aux partenaires sociaux d'adopter une stratégie mutuellement bénéfique face au changement technologique, ce qui leur permet de mettre en commun les avantages d'une productivité accrue. Elles peuvent aussi aider les partenaires sociaux à mieux s'organiser, à augmenter leur public et le nombre de leurs membres, à élaborer des formules innovantes de représentation des travailleurs et à étendre leur influence ¹⁷⁸.

- 109.** Depuis l'apparition de la pandémie de COVID-19, l'exercice des droits à la liberté syndicale et à la négociation collective s'est révélé essentiel pour bâtir des politiques efficaces et consensuelles face aux difficultés posées par les mesures d'urgence et le relèvement après les crises qui ont suivi. La représentation des employeurs et des travailleurs et leur participation à la prise des décisions ont été décisifs pour surmonter le déficit de travail décent provoqué par la pandémie de COVID-19, renforcer la résilience et protéger les entreprises, les emplois et les revenus ¹⁷⁹. Si la pandémie a favorisé la syndicalisation des travailleurs du commerce de détail, elle s'est aussi soldée par une recrudescence des conflits du travail et des actions collectives dans le secteur du commerce de détail, en particulier pendant la période qui a suivi, principalement en ce qui concerne la SST, les heures de travail, les problèmes de rémunération et certains cas de violence ¹⁸⁰. Les conventions collectives ont contribué à améliorer les conditions de travail dans des domaines essentiels du secteur du commerce de détail (encadré 3). Des mesures ont ainsi été prises pour garantir un environnement de travail sûr et salubre dans le contexte de la pandémie de COVID-19; assurer des prestations de sécurité sociale et de congé; et permettre l'adaptation aux nouvelles formes d'organisation du travail, y compris aux pratiques de travail liées au numérique (dont le télétravail et les pratiques de travail hybrides et le travail sur plateforme numérique) ¹⁸¹. Le fait que les MPME soient très nombreuses dans le secteur du commerce de détail a souvent pour corollaire que le champ de la négociation collective y est limité et que celle-ci y est peu efficace, d'où l'importance d'autres formes de dialogue, dont la collaboration sur le lieu de travail.

¹⁷⁶ Commission européenne, *Employment and Social Developments in Europe: Annual Review 2018*, 165.

¹⁷⁷ États-Unis, Conseil national des relations professionnelles, «*NLRB Region 7-Detroit Wins Injunction Requiring Starbucks to Rehire Unlawfully Fired Worker, Post the Court's Order, and Cease and Desist from Unlawful Activities Nationwide*», Press Release, 21 fév. 2023.

¹⁷⁸ Rodriguez Contreras.

¹⁷⁹ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*, 144.

¹⁸⁰ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*, 48, encadré 2.1.

¹⁸¹ OIT, *Rapport sur le dialogue social 2022*.

► **Encadré 3. Exemples de négociation collective dans le secteur du commerce de détail en réponse à la crise du COVID-19**

- Au Chili, on a eu recours à des conventions collectives pour négocier la mise en place de mesures de protection (installation de barrières physiques, notamment) en faveur des caissières au Chili ¹.
- En Australie et aux États-Unis, les travailleurs de certains segments du secteur du commerce de détail ont obtenu des droits supplémentaires aux congés de maladie grâce à la négociation collective ².
- En Autriche, un accord sectoriel a permis la réaffectation des travailleuses enceintes pour les protéger du contact avec les consommateurs, celles-ci continuant de percevoir un salaire complet ³.
- Des accords ponctuels sur des primes exceptionnelles ou des primes de risque ont été négociés par voie de convention collective dans divers pays (Afrique du Sud ⁴, Australie ⁵ et Roumanie ⁶, par exemple).
- En Italie, un appel commun de trois syndicats du secteur du commerce de détail (Federazione Italiana Lavoratori Commercio, Alberghi, Mense e Servizi, Federazione Italiana Sindacati Addetti Servizi Commerciali, Affini e del Turismo et Unione Italiana Lavoratori Turismo Commercio e Servizi) et de l'association patronale FederDistribuzione a permis la fourniture d'équipements de protection individuelle aux travailleurs du secteur du commerce de détail de produits alimentaires et une réduction des heures d'ouverture des supermarchés de façon à atténuer les contraintes endurées par les travailleurs ⁷.
- Le syndicat allemand ver.di a conclu une convention collective sur la numérisation dans le secteur du commerce de détail, la première en son genre, avec une marque de prêt-à-porter renommée ⁸.

¹ OIT, *Rapport sur le dialogue social 2022*. ² OIT, *Rapport sur le dialogue social 2022*. ³ OIT, *Rapport sur le dialogue social 2022*.

⁴ «Supermarket Cashiers Get R102M Pay Bonus for COVID-19 Work», *Times Live*, 25 mars 2020. ⁵ Rachel Ranosa, «100,000 Frontliners to Get Pandemic Bonus», *Human Resources Director*, 19 mai 2020. ⁶ Irina Marica, «German Retailer Kaufland Offers Eur 1 Mln Total Bonuses to Its Employees in Romania», *Romania Insider*, 16 nov. 2020. ⁷ UNI Global Union, «COVID-19: UNI Commerce Unions Stand Up for Workers in Time of Crisis», 20 mars 2020. ⁸ UNI Global Union, «H&M Workers Protected under First Digitalization Agreement with ver.di», 28 octobre 2022.

110. Au niveau régional, en particulier dans l'Union européenne, des accords ont été conclus sur différentes questions: la transformation numérique eu égard à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et à la flexibilité du temps de travail; les conditions de travail; la SST, y compris les risques ergonomiques et psychosociaux dont s'accompagne la numérisation; les mesures de protection des données personnelles et de la vie privée des travailleurs; et l'adoption de programmes de formation, de requalification et de perfectionnement en faveur des travailleurs du secteur, de manière à faciliter le processus de transformation numérique ¹⁸². Au cours des dernières années, des conventions collectives, des déclarations communes et des lignes directrices ont été publiées sur des domaines essentiels de l'action publique comme les conséquences de la pandémie de COVID-19 et le relèvement après celle-ci, le télétravail et le travail mobile effectué au moyen des TIC, et les mesures en faveur de la diversité des âges (tableau 4) ¹⁸³.

¹⁸² Rodriguez Contreras.

¹⁸³ Commission européenne, «Base de données des textes relatifs au dialogue social».

► **Tableau 4. Les récents accords de dialogue social au sein de l'UE dans le secteur du commerce de détail**

Instrument	Date
La dimension sociale d'un Pacte européen pour le commerce: Priorités de relance pour l'écosystème du commerce de détail et de gros	16 octobre 2020
Déclaration commune EuroCommerce/UNI-Europa sur les conséquences de la pandémie de COVID-19 dans le secteur du commerce de détail et de gros	8 avril 2020
Accord européen concernant des lignes directrices relatives au télétravail et au travail mobile effectué au moyen des TIC dans le commerce	25 mai 2018
Lignes directrices d'application volontaire pour la diversité des âges dans le commerce	11 février 2016
Accord européen concernant des lignes directrices relatives au télétravail dans le commerce	26 avril 2001

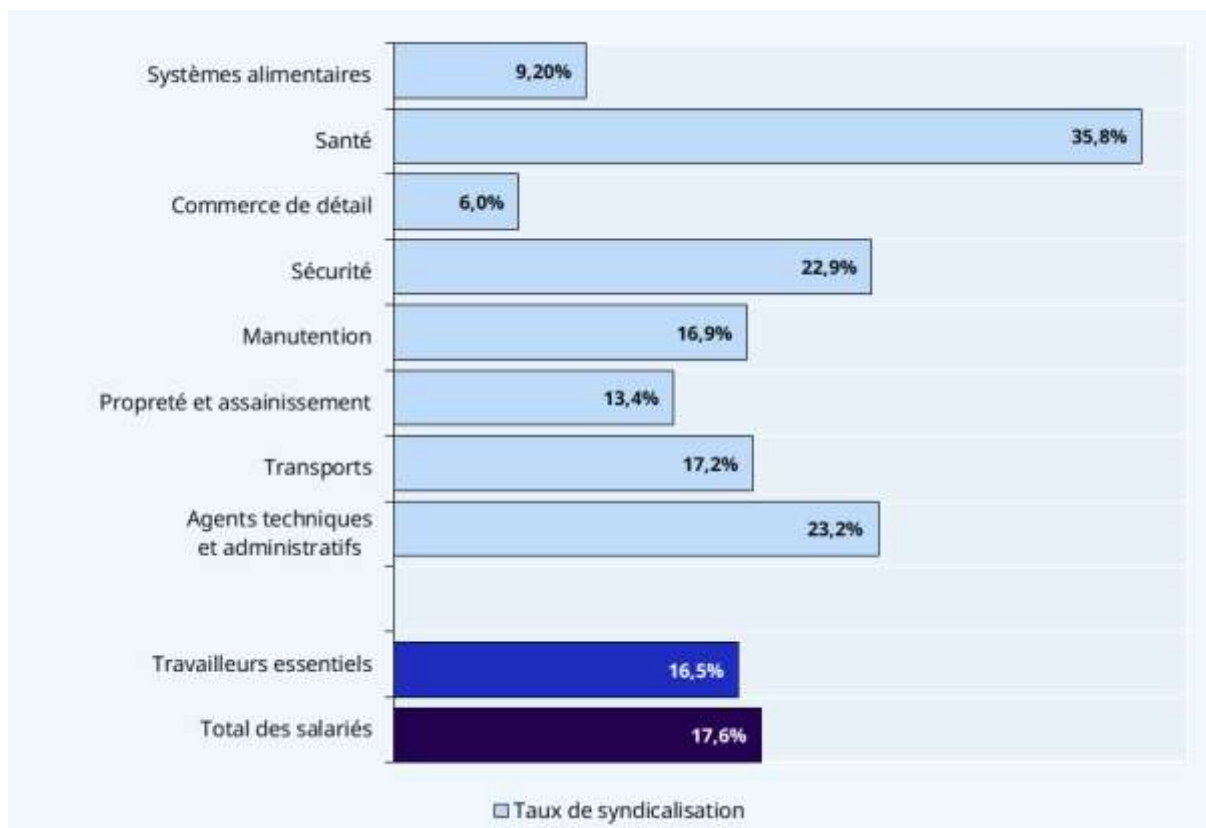
- 111.** En dépit du fait que la négociation collective est un outil efficace de négociation de solutions pour gérer les transitions dans le monde du travail, les niveaux de représentation restent faibles parmi les travailleurs du commerce de détail. Le taux de syndicalisation des travailleurs essentiels du commerce de détail atteint seulement 6 pour cent, soit le taux le plus bas parmi tous les secteurs, par rapport à celui d'autres groupes professionnels importants (figure 14). Non seulement le taux de syndicalisation est faible dans le secteur du commerce de détail, mais il est aussi en baisse dans beaucoup de pays. La syndicalisation aux États-Unis a ainsi atteint son taux le plus bas, soit 4 pour cent, en 2019, après avoir évolué à la baisse depuis 2000, où le taux avait atteint 6,1 pour cent, puis est remontée légèrement pour s'établir à 4,6 pour cent en 2020 ¹⁸⁴. En outre, le secteur du commerce de détail a enregistré une diminution du taux de couverture par une convention collective, passé de 65 à 53 pour cent entre 2000 et 2016 ¹⁸⁵. La faiblesse du taux de syndicalisation dans le secteur du commerce de détail s'explique par plusieurs facteurs, parmi lesquels le regroupement des entreprises de commerce de détail, le nombre de grandes chaînes augmentant dans les pays développés (où l'organisation collective intervient principalement au niveau des entreprises); et l'essor des plateformes et la fréquence du travail informel et du travail au sein d'une microentreprise ou d'une petite entreprise, dans les pays en développement. Le secteur se caractérise encore par une forte rotation des effectifs et la fréquence des contrats à temps partiel ou temporaires, ce qui peut être un frein à la syndicalisation des travailleurs ¹⁸⁶. Dans certains pays, des mesures ont été prises pour syndiquer les travailleurs temporaires ¹⁸⁷.

¹⁸⁴ États-Unis, Bureau des statistiques du travail, «A Look at Union Membership Rates Across Industries in 2020», 2021.

¹⁸⁵ Torsten Müller, Kurt Vandaele et Jeremy Waddington (dir. de publication), *Collective Bargaining In Europe: Towards an Endgame – Volume I* (ISE, 2019).

¹⁸⁶ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*, 75-76.

¹⁸⁷ OIT, *Rapport sur le dialogue social 2022*, 135.

► **Figure 14. Syndicalisation du personnel essentiel par groupe professionnel, dans 19 pays ou territoires**

Source: OIT, *World Employment and Social Outlook 2023: The Value Of Essential Work* [un résumé analytique existe en français], figure 3.5; répertoire de microdonnées de l'OIT, données pour 2019 ou l'année la plus récente.

- 112.** Les partenaires sociaux étudient déjà des solutions aux problèmes de conditions de travail et de protection sociale liés à la transformation numérique du commerce de détail, tandis que des accords au niveau du secteur ou de ses entreprises ont ciblé précisément la question de la numérisation. C'est le cas d'une multinationale espagnole de l'habillement qui a pris en considération les conséquences de la numérisation, y compris pour la restructuration des points de vente et de la logistique, pendant et après la pandémie de COVID-19, grâce à un certain nombre d'instruments, dont un protocole en cas d'urgence concernant le travail à distance et la numérisation; des accords avec les représentants des employés de magasin concernant la poursuite et le développement des activités de préparation des commandes en ligne effectuées en magasin ¹⁸⁸; et une déclaration commune avec le Comité d'entreprise européen portant sur un plan stratégique pour la transformation numérique ¹⁸⁹.

Égalité des genres et non-discrimination

- 113.** La pandémie de COVID-19 et les crises concomitantes qui ont suivi ont mis en péril les avancées en matière d'égalité des genres et de non-discrimination obtenues de haute lutte au cours des dernières décennies. Ce sont les femmes qui ont été les plus durement touchées par la crise. La

¹⁸⁸ Inditex, *2020 Annual Report: Labour Relations*, 2020, 97.

¹⁸⁹ Inditex, «Déclaration conjointe du groupe Inditex et du Comité d'entreprise européen suite au plan stratégique de transformation numérique», 21 déc. 2020.

baisse du ratio emploi-population a été proportionnellement plus importante chez les femmes que chez les hommes, tous niveaux de revenus confondus, en particulier dans les pays à revenu intermédiaire et dans les secteurs à haut risque, notamment dans celui du commerce de gros ou de détail ¹⁹⁰. Cela s'explique en partie par le fait que les femmes occupent plus fréquemment des emplois mal rémunérés et souvent informels dans ce secteur, sans accès à une protection sociale adéquate ¹⁹¹. À l'heure où le secteur du commerce de détail s'efforce de se reconstruire «en mieux» et de négocier avec succès le passage au numérique, il est urgent d'agir pour promouvoir l'égalité et la non-discrimination et mettre en place des mesures de protection afin d'éviter que les inégalités ne se creusent et que les groupes de travailleurs qui sont souvent désavantagés ne soient encore plus marginalisés.

114. Le secteur du commerce de détail est généralement un point d'entrée pour les femmes qui cherchent à revenir sur le marché du travail, par exemple après s'en être absentes pour s'occuper de leurs enfants ¹⁹². Dans ce contexte, les mesures prises au niveau sectoriel et sur les lieux de travail pour réduire les inégalités entre femmes et hommes devront peut-être comprendre des réformes plus larges visant à garantir l'accès à des services de garde ainsi que des politiques novatrices pour favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et l'accès à des modalités d'organisation du travail raisonnables.
115. De nombreux emplois de la chaîne logistique du commerce de détail sont considérés comme «féminisés», les femmes étant traditionnellement plus souvent recrutées à des postes de caissières ou de service à la clientèle, ou encore pour effectuer des tâches administratives. Cela est dû en partie à la nature de ces fonctions et au contact direct avec la clientèle qu'elle suppose, les femmes étant souvent perçues comme davantage aptes à occuper des emplois qui exigent de gérer des relations interpersonnelles ¹⁹³. Ces fonctions sont en outre souvent associées à des emplois faiblement rémunérés et peu qualifiés, ainsi qu'au travail à temps partiel et contractuel, ce qui est de nature à perpétuer les disparités salariales entre femmes et hommes dans le secteur. En Australie, par exemple, les femmes qui travaillent dans le commerce de détail gagnent 14,8 pour cent de moins que les hommes, tandis qu'au Canada, une étude réalisée en 2016 dans le secteur a mis en évidence un écart de rémunération de 26 pour cent entre femmes et hommes pour un travail de valeur égale ¹⁹⁴.
116. Les femmes ont beau représenter près de la moitié de la main-d'œuvre du secteur du commerce de détail, 27 pour cent seulement exercent des fonctions d'encadrement et 31 pour cent des fonctions de supervision ¹⁹⁵. Ces données sont confirmées par une analyse récente de l'OIT, dont il est ressorti que 23 pour cent seulement des 1 200 entreprises de commerce et de vente participantes étaient dirigées par une femme (contre 77 pour cent environ dirigées par un homme), et 25 pour cent avaient un conseil d'administration présidé par une femme ¹⁹⁶.

¹⁹⁰ OIT, *An Uneven and Gender-Unequal COVID-19 Recovery*.

¹⁹¹ OIT, *Promouvoir l'emploi et le travail décent dans un monde en mutation – Addendum 2020 à l'Étude d'ensemble*, ILC.109/III(B)(Addendum), 2021, paragr. 111.

¹⁹² OIT, *Les relations d'emploi dans le secteur du commerce de détail*, paragr. 16; et Eurofound, *Working Conditions in the Retail Sector*, 2012.

¹⁹³ Joshua Chang, Antonio Travaglione et Grant O'Neill, «How Can Gender Signal Employee Qualities in Retailing?», *Journal of Retailing and Consumer Services* 27 (2015), 24-30.

¹⁹⁴ Sue Mitchell, «Gender Inequality in Spotlight as Retail Vacancies Soar», *Financial Review*, 21 juillet 2022; et Kendra Coulter, Angella MacEwen et Sheetal Rawal, «The Gender Wage Gap in Ontario's Retail Sector: Devaluing Women's Work and Women Workers» (Brock University, 2016).

¹⁹⁵ Sedex, *Driving Gender Equality through Data on Global Supply Chains*, 2021.

¹⁹⁶ OIT, *Women in Business and Management: The Business Case for Change – Sectorial Snapshots*, 2020; et OIT, *Femmes d'affaires et femmes cadres: Les arguments en faveur du changement*, 2019.

- 117.** Dans le commerce de détail, le nombre de cas de menaces et d'attaques verbales a considérablement augmenté pendant la pandémie de COVID-19 ¹⁹⁷. Selon un rapport d'UNI Global Union, la plupart des agressions et des actes de harcèlement sexuel qui sont perpétrés dans le secteur, y compris la violence causée par des tiers, visent des femmes: en Finlande, 56 pour cent des femmes déclarent avoir été victimes de harcèlement sexuel; au Nigéria, elles sont 58 pour cent à avoir signalé des actes de violence fondée sur le genre au travail ¹⁹⁸. Au vu de ces tendances, il conviendrait que le secteur mette en place des approches intégrées et tenant compte des considérations de genre pour prévenir et éliminer la violence et le harcèlement sur le lieu de travail, conformément à la convention (n° 190) et à la recommandation (n° 206) sur la violence et le harcèlement, 2019.
- 118.** En plus de la discrimination qui s'exerce généralement à l'égard des femmes dans le commerce de détail, la numérisation rapide du secteur crée de nouveaux défis en matière d'égalité des genres. Il existe déjà une fracture numérique entre les femmes et les hommes, qu'il s'agisse de l'état actuel des compétences numériques, de l'accès au développement de ces compétences ou de l'occupation d'emplois nécessitant ce type de compétences. Cette fracture menace de limiter sérieusement le vivier de travailleurs qualifiés à même de répondre à la demande de compétences numériques du secteur. Les principales difficultés que rencontrent les femmes tiennent notamment aux préjugés fondés sur le genre qui orientent leurs choix professionnels, à leur faible représentation dans les domaines de la science, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques, aux obstacles à l'éducation et à la formation, ainsi qu'à des contraintes d'ordre économique et socioculturel ¹⁹⁹.
- 119.** L'essor du commerce électronique a aussi eu pour effet de créer un nombre croissant d'emplois dans des secteurs connexes tels que la logistique, le travail en entrepôt et les activités de livraison, dans lesquels la main-d'œuvre est en général majoritairement masculine et où les femmes sont très peu nombreuses à occuper des postes de direction ²⁰⁰. En outre, les recherches menées par l'OIT tendent à montrer que les plateformes de travail numériques, bien qu'elles puissent offrir aux femmes la souplesse dont elles ont besoin pour concilier travail rémunéré et responsabilités familiales, n'ont jusqu'à présent pas permis de réduire les inégalités entre femmes et hommes, étant donné que ces plateformes emploient davantage de femmes que d'hommes et que celles-ci ont tendance à se tourner vers des tâches moins astreignantes et moins bien payées ²⁰¹.
- 120.** Il conviendra que les politiques axées sur l'égalité des genres dans le commerce de détail prévoient des mesures globales aux fins suivantes: remédier aux problèmes de l'inégalité de rémunération pour un travail de valeur égale et du manque de transparence salariale; combler les écarts de compétences entre les femmes et les hommes, s'agissant en particulier des compétences fondamentales et des compétences numériques, et créer ainsi des opportunités pour les femmes employées dans ce secteur, y compris dans les domaines à forte intensité technologique; éliminer les obstacles à l'accès des femmes à l'éducation et à la formation et à leur progression de carrière; mettre en place des services et des établissements efficaces de soins aux enfants et d'aide à la famille; et prévenir la violence fondée sur le genre et le harcèlement et en protéger les femmes ²⁰². La généralisation des technologies numériques dans le secteur peut aussi servir à protéger les travailleurs de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail. Par

¹⁹⁷ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*.

¹⁹⁸ UNI Global Union, *La vérité qui dérange: La pandémie de violence et de harcèlement dans le commerce*, 2022.

¹⁹⁹ OIT, *Le fossé entre hommes et femmes en matière de développement des compétences: progrès, défis et options politiques pour renforcer la position des femmes*, note de synthèse, août 2020.

²⁰⁰ Jillian Lee, «Closing the Logistics and Supply Chain Gender Gap Starts with Education and Company Culture», *Supply and Demand Chain Executive*, 2 juin 2017.

²⁰¹ OIT, *Une avancée décisive vers l'égalité entre hommes et femmes: Un meilleur avenir du travail pour tous*, 2019.

²⁰² OIT, Appel Mondial à l'action; et OIT, *Le fossé entre hommes et femmes en matière de développement des compétences*.

exemple, les appareils de communication, y compris les dispositifs mobiles et les casques audios, peuvent contribuer à donner aux travailleurs les moyens de solliciter de l'aide lorsqu'ils sont menacés par des clients, en particulier lorsqu'ils sont formés à le faire ²⁰³.

Travailleurs en situation de handicap

121. Avant la crise du COVID-19, les travailleurs en situation de handicap employés dans le commerce de détail étaient déjà largement exposés à l'exclusion, non seulement au travail mais aussi dans d'autres sphères. Les conséquences de la pandémie de COVID-19 et des crises économiques qui ont suivi n'ont fait qu'accroître leur vulnérabilité et les exposer à davantage d'inégalités ²⁰⁴. La numérisation peut toutefois contribuer de manière déterminante à promouvoir l'inclusion de ces travailleurs dans le cadre des efforts déployés par le secteur du commerce de détail pour se reconstruire en mieux afin de surmonter la crise. Les outils numériques sont susceptibles de faciliter la recherche d'emploi des personnes en situation de handicap (par exemple par le biais de plateformes de recrutement en ligne), de les aider à exécuter certaines tâches inhérentes à diverses professions du commerce de détail, et de contribuer à améliorer la sécurité et la santé sur le lieu de travail. Par ailleurs, des obstacles majeurs entravent l'accès des personnes en situation de handicap à l'égalité des chances dans le monde du travail: ces personnes risquent de se retrouver exclues des programmes de formation pertinents et donc de ne pas posséder les compétences numériques qui leur permettraient de tirer parti des possibilités offertes par les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Par conséquent, il est nécessaire de lancer des initiatives spécialement consacrées au handicap qui soient axées sur la diversité, l'égalité et l'inclusion, notamment des programmes de formation propres à équiper les personnes en situation de handicap des bons outils pour réussir dans le commerce de détail numérisé ²⁰⁵. Des mesures doivent également être prises pour favoriser la réadaptation professionnelle et l'emploi de ces personnes en situation de handicap dans le commerce de détail en ligne, conformément à la convention (n° 159) sur la réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes handicapées, 1983.

Travailleurs migrants

122. Les travailleurs migrants représentent une part importante de la main-d'œuvre dans le secteur du commerce de détail. Dans l'Union européenne, aux États-Unis et au Canada, ils constituent respectivement 12, 15 et 28 pour cent de la main-d'œuvre de ce secteur ²⁰⁶. Pendant la pandémie de COVID-19, nombre de ces travailleurs ont joué un rôle crucial dans le bon fonctionnement de certains services essentiels; c'est notamment grâce à eux que les supermarchés, les stations-service et les pharmacies sont restés ouverts ²⁰⁷. La proportion de travailleurs migrants indépendants dans le secteur est en hausse dans certaines régions, comme en Europe, où le travail indépendant est particulièrement important pour ces travailleurs, qui peuvent grâce à leur réseau familial informel assurer des horaires d'ouverture étendus, en particulier dans les zones urbaines ²⁰⁸. Dans les pays en développement, la vente ambulante est également un moyen de subsistance courant pour les travailleurs qui migrent des zones rurales vers les zones urbaines ²⁰⁹.

²⁰³ Ben Stevens, «The technology keeping retail staff safe during the Covid "crime epidemic"», *Charged*, 1^{er} sept. 2020.

²⁰⁴ OIT, *COVID-19 and the World of Work: Ensuring the Inclusion of Persons with Disabilities at all Stages of the Response*, ILO Policy Brief, juin 2020.

²⁰⁵ Fundación ONCE et OIT, *An inclusive Digital Economy for People with Disabilities*, 2021.

²⁰⁶ OCDE, OIT, Organisation internationale pour les migrations (OIM) et Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *2021 Annual International Migration and Forced Displacement Trends and Policies Report to the G20*, 2021.

²⁰⁷ Institute of Immigration Research, «Essential Workers: Retail».

²⁰⁸ Eurofound, *Working Conditions in the Retail Sector*, 2012.

²⁰⁹ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*, 118.

- 123.** La pandémie de COVID-19 a eu des effets disproportionnés sur les travailleurs migrants. Les mesures telles que le confinement et la fermeture des frontières ont eu des répercussions directes sur leurs conditions de travail et leurs sources de revenu, et nombreux sont ceux qui n'ont pu bénéficier ni des mesures d'aide financière mises en place par les gouvernements ni des mesures de protection au travail du fait qu'ils se trouvaient en situation de travail informel. Les autres difficultés que rencontrent les travailleurs migrants sont notamment liées à l'invisibilité de leurs compétences et au manque de reconnaissance de leurs qualifications, ce qui a des conséquences sur leurs revenus et sur leurs conditions de travail ²¹⁰. Il est essentiel de garantir l'égalité de traitement et la non-discrimination entre les nationaux et les autres travailleurs dans tous les aspects de l'emploi, ainsi que de veiller à ce que les travailleurs migrants ne paient pas de commissions de recrutement ni de frais connexes, conformément aux *Principes généraux et directives opérationnelles concernant le recrutement équitable* de l'OIT, afin de faire en sorte que les travailleurs migrants bénéficient de conditions de travail décentes et puissent continuer à contribuer au bon fonctionnement de la société et de l'économie comme ils l'ont fait en poursuivant leurs activités essentielles de vente tout au long des crises récentes ²¹¹.

Des milieux de travail sûrs et salubres dans le secteur du commerce de détail en ligne

- 124.** La question de la sécurité et de la santé au travail dans le commerce de détail est devenue cruciale depuis que la convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, et la convention (n° 187) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006, ont récemment acquis rang de conventions fondamentales. Cela pourra en effet influencer sur les mesures que prendront les gouvernements, ainsi que les organisations d'employeurs et de travailleurs du secteur, pour renforcer la gouvernance en matière de SST, investir davantage dans la mise en place de milieux de travail sûrs et salubres, et concevoir des systèmes propres à promouvoir la santé physique et mentale sur le lieu de travail, afin de faire face notamment aux défis de la numérisation.
- 125.** Le travail dans le commerce de détail est souvent perçu comme relativement sûr et à faible risque, en particulier lorsqu'on le compare à des secteurs d'activité plus risqués, comme l'agriculture, la construction, l'industrie manufacturière, le secteur minier et les transports. Si cette vision semble confirmée par le nombre relativement faible de décès, d'accidents et de maladies liés au travail enregistré dans ce secteur, les risques en matière de SST y sont néanmoins importants, quoique souvent dissimulés ou ignorés ²¹². Aux États-Unis, en 2021, on a recensé 404 700 cas d'accidents et de maladies dans le commerce de détail, ce qui représente la plus forte hausse tous secteurs confondus par rapport aux chiffres de 2020. Au pic de la pandémie de COVID-19, les travailleurs du commerce de détail ont enregistré le deuxième taux d'incidence de maladies respiratoires – derrière le personnel de santé et les travailleurs sociaux – avec 37,5 cas pour 10 000 équivalents temps plein ²¹³.
- 126.** Les travailleurs du commerce de détail sont particulièrement exposés aux lésions musculosquelettiques, comme les foulures, les lésions dorsales, les tendinites, le syndrome du canal carpien et les pathologies de la coiffe des rotateurs. Ces troubles sont attribués à des facteurs de risques en matière de SST couramment associés au travail dans ce secteur, comme le

²¹⁰ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*, 164.

²¹¹ Katharine Jones, Sanushka Mudaliar et Nicola Piper, *Confinés dans l'incertitude: L'impact mondial du COVID-19 sur les droits et le recrutement des travailleurs migrants* (OIT, 2021).

²¹² Vern Anderson et Herb Linn, «Hidden Dangers: Risks of Wholesale and Retail Work Largely Unnoticed», dans *The Synergist* 20, n° 3 (2009), 31-33.

²¹³ États-Unis, Bureau des statistiques du travail, «*Employer-Reported Workplace Injuries and Illnesses – 2021*», Press Release, 9 nov. 2022.

fait de rester en position assise de manière prolongée, de faire des mouvements inhabituels et de porter des charges lourdes ²¹⁴. Ces facteurs de risque peuvent être particulièrement lourds de conséquences étant donné qu'une large proportion des travailleurs du commerce de détail sont soit très jeunes, soit âgés ²¹⁵.

127. Tout au long de la pandémie de COVID-19, les travailleurs du commerce de détail ont été particulièrement exposés au risque de contracter le virus, puisqu'ils travaillaient généralement au contact direct du grand public, souvent dans des espaces confinés ²¹⁶. Cela a été particulièrement préoccupant pour les travailleurs du commerce de détail alimentaire et pour d'autres travailleurs de la vente au détail considérés comme des travailleurs essentiels au plus fort de la pandémie – il faut rappeler que 1 travailleur essentiel sur 5 relevait du commerce de détail ²¹⁷. Pendant toute la durée de la pandémie, ces travailleurs ont été quotidiennement exposés au risque d'être contaminés, ce qui a constitué pour eux et leurs familles un facteur de stress et un motif d'inquiétude pour leur sécurité et leur santé. Du fait de la très forte demande à laquelle ils devaient faire face, les travailleurs essentiels ont aussi dû fréquemment travailler un plus grand nombre d'heures en réduisant leur temps de pause ²¹⁸. Au sortir de la pandémie, il est important que les décideurs et les employeurs réfléchissent aux mesures à prendre pour atténuer les effets psychosociaux et le stress mental que celle-ci a provoqués chez les travailleurs du secteur. Il est également essentiel de faire le bilan des enseignements tirés de la pandémie sur des questions telles que l'hygiène et l'assainissement sur le lieu de travail, la veille sanitaire, la fourniture d'équipements de protection individuelle (y compris des masques) et le recours à des modalités de travail flexibles (telles que le télétravail, lorsqu'il est praticable), ainsi que du rôle de ces différents facteurs dans l'amélioration de la SST, en particulier pour pouvoir réagir à de futures crises sanitaires.
128. La numérisation et l'introduction de nouvelles technologies sur le lieu de travail sont également source de possibilités et de défis en matière de SST dans le secteur du commerce de détail. La numérisation peut apporter des solutions aux risques musculosquelettiques associés à la vente de détail auxquels restent exposés les travailleurs des entrepôts et les livreurs; les nouvelles technologies peuvent améliorer l'ergonomie de façon notable en automatisant des tâches manuelles de routine, en particulier en limitant la nécessité de porter des charges lourdes. Pendant la pandémie de COVID-19, l'utilisation des technologies telles que les dispositifs mobiles et les technologies de la communication ont permis aux travailleurs de respecter la distanciation physique et de se conformer plus rigoureusement à d'autres règles de prévention, en particulier dans le cadre d'activités comme l'établissement d'inventaires et le travail en entrepôt. Dans certains cas, les technologies numériques peuvent aider à réduire la pression à laquelle sont soumis les travailleurs en les libérant des tâches routinières et répétitives et en leur permettant ainsi de se concentrer sur des fonctions essentielles. Cependant, ces technologies peuvent aussi rendre la vie des travailleurs plus éprouvante – risques psychosociaux et stress lié au travail dus au flou réglementaire entourant la durée du travail ou à l'absence de règles en la matière, redéfinition des tâches et nouvelles exigences, inadéquation des compétences face à ces nouveaux besoins. Ces difficultés peuvent être exacerbées par des facteurs tels que la révision à

²¹⁴ Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail (EU-OSHA), «E-Fact 12: Work Related Musculoskeletal Disorders in the Service and Retail Sectors», 2007.

²¹⁵ Anderson et Linn.

²¹⁶ OIT, *Anticiper, se préparer et répondre aux crises: Investir maintenant dans des systèmes de sécurité et de santé au travail résilients*, 2021.

²¹⁷ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*.

²¹⁸ African Union, African Union Development Agency (NEPAD) et OIT, «African Union COVID-19/Occupational Safety and Health – Guideline Series: Food and Retail Sector (volume 5)», 2020.

la hausse des objectifs de productivité, l'absence de sécurité de l'emploi et la surveillance des travailleurs rendue possible par les technologies numériques ²¹⁹. Les services de livraison du dernier kilomètre, associés au commerce de détail du fait de l'essor du commerce électronique, présentent des risques particuliers en matière de SST pour les travailleurs concernés, liés notamment aux accidents de la route et au fait de ne pas pouvoir se ménager de pauses, pourtant indispensables ²²⁰. Pendant la pandémie de COVID-19, des livreurs se sont par ailleurs vu refuser le bénéfice d'une assurance contre les accidents du travail ²²¹.

3.4. Conditions de travail et protection sociale

Conditions de travail, modalités de travail et modifications du cadre réglementaire

- 129.** L'écosystème des modalités de travail s'est élargi avec l'émergence du commerce de détail en ligne, lequel a créé des liens plus étroits entre le commerce de détail et d'autres secteurs tels que la logistique, les transports, les services postaux ou encore les services de livraison, et renforcé les effets du premier sur les seconds. Le rôle des personnes qui travaillent dans ce nouvel écosystème est de mettre en relation les commerçants ou les plateformes en ligne et les clients, et de veiller à ce que les biens parviennent à leurs destinataires.
- 130.** Les nouveaux contours du commerce de détail, redéfinis par la numérisation rapide du secteur, ont également favorisé l'essor de nouvelles modalités de travail, telles que l'organisation en flux tendu et les contrats zéro heure ou à la demande, favorisé en outre par l'incertitude croissante qui caractérise les marchés, y compris du travail, ainsi que par la stagnation de la croissance de la productivité. Cette situation a mis en évidence des lacunes dans les cadres réglementaires, qui ne couvrent pas ces nouvelles catégories de travailleurs. Ainsi, de plus en plus de travailleurs sont recrutés dans des «types spéciaux d'emplois au titre de contrats de vente en consignation» ²²², sous l'effet du développement du commerce électronique et des services de livraison connexes.

Statut d'emploi et formes d'emploi

- 131.** Le statut d'emploi des travailleurs du commerce de détail varie considérablement selon les pays, les groupes de revenu et les types d'emploi. Dans les pays pour lesquels des données sont disponibles, on observe que la main-d'œuvre du commerce de détail est composée principalement de travailleurs indépendants et de travailleurs familiaux collaborant à l'entreprise familiale, en particulier dans les pays à faible revenu et dans les pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure (figure 15). Selon une étude récente de l'OIT, au niveau mondial, 45 pour cent des travailleurs du commerce de détail sont des travailleurs indépendants ²²³.

²¹⁹ Stefan Guga et Marcel Spatari, *The Impact of the Digital Transition on Commerce Workers in Asia & Pacific in the Context of the COVID-19 Pandemic* (UNI Global Union, Fondation Friedrich Ebert et Syndex, 2021).

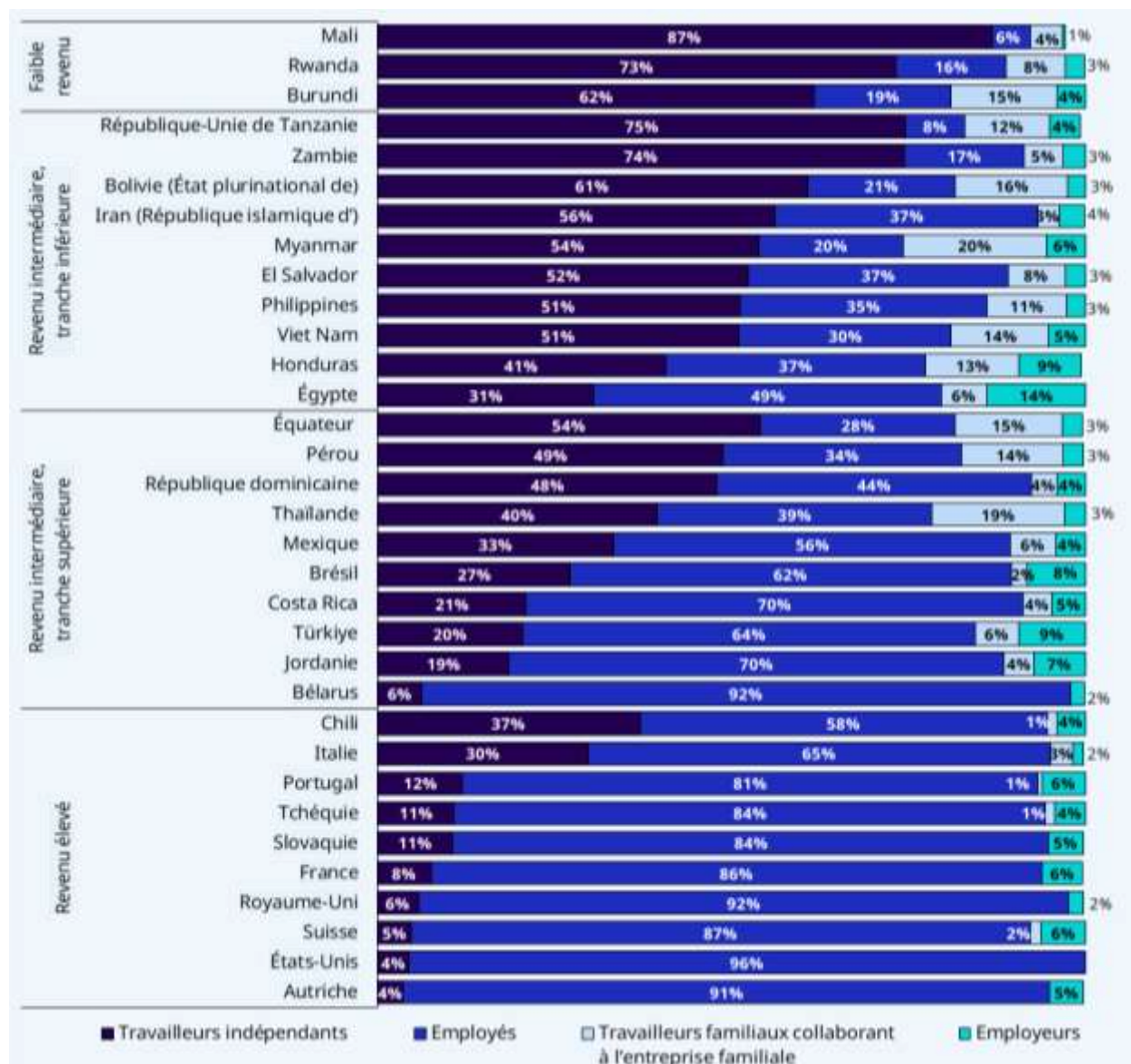
²²⁰ EU-OSHA, «Occupational Safety and Health Risks of Parcel Delivery Work Organized through Digital Labour Platforms», 2022.

²²¹ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*, 79.

²²² La consignation est un type de contrat dans lequel le consignateur livre les biens au consignataire afin que ce dernier les vende. Le consignataire s'occupe des biens et les vend. Le consignateur demeure propriétaire des biens tant qu'ils n'ont pas été vendus. Après la vente, le consignataire verse au consignateur une part du produit de celle-ci.

²²³ OIT, *Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Troisième édition – Estimations actualisées et analysées*, 29 avril 2020.

► Figure 15. Distribution des emplois par statut d'emploi, dans une sélection de pays classés en fonction de leur revenu, 2020



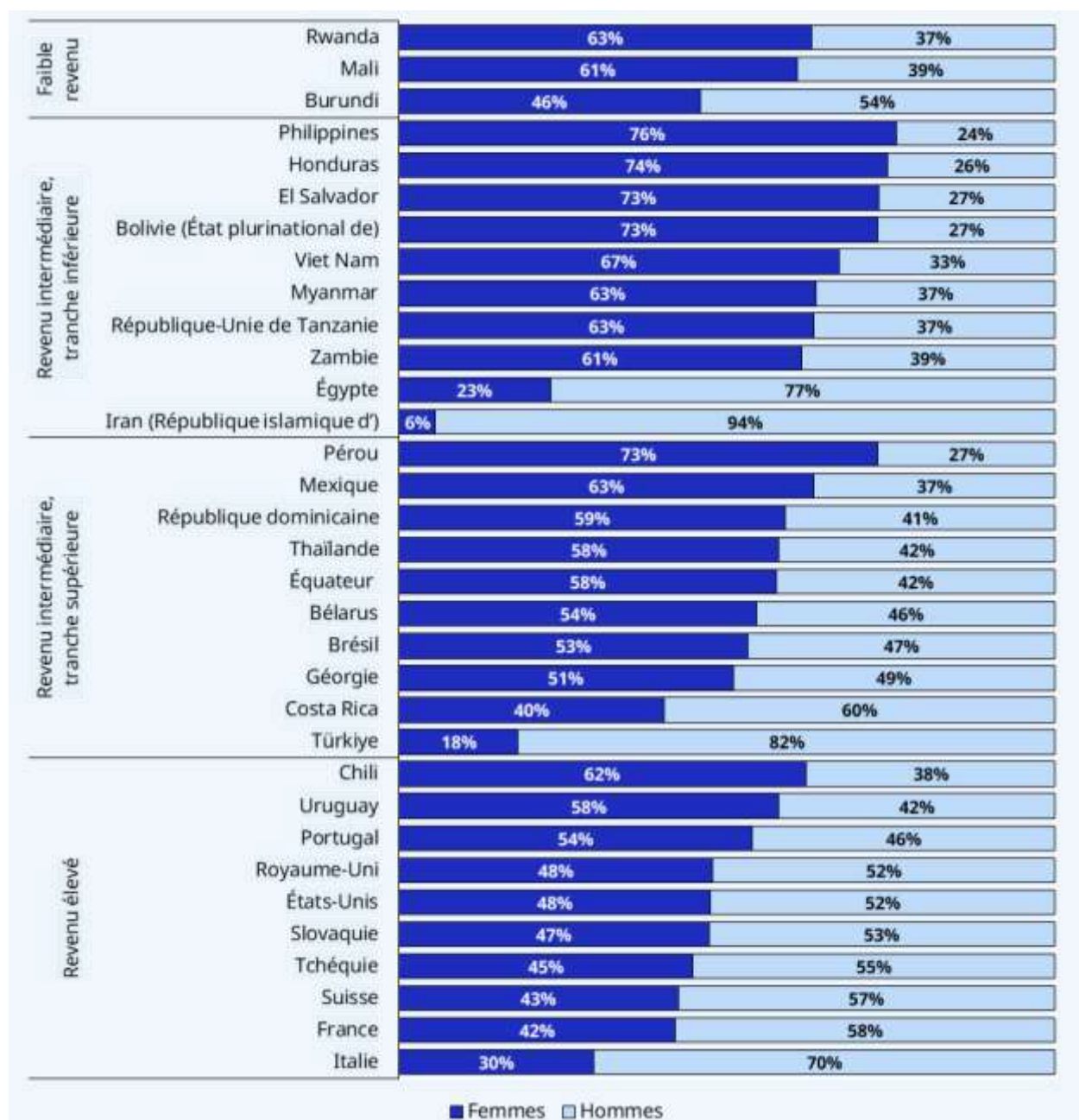
Source: Microdonnées harmonisées du BIT (voir <https://ilostat ilo.org>), fondées sur les pays pour lesquels des données sont disponibles.

132. De même que le travail indépendant est très répandu dans les pays en développement, le commerce ambulant et sur les marchés occupe une place prépondérante dans le secteur du commerce de détail. Le commerce ambulant informel est essentiel pour la préservation des moyens de subsistance, en particulier dans les pays en développement, et a constitué une source d'emplois de plus en plus importante tout au long de la pandémie de COVID-19, durant laquelle de nombreux travailleurs se sont tournés vers cette activité pour gagner leur vie. Bien que des efforts aient été faits pour assurer aux vendeurs ambulants des prestations sociales et une protection juridique, les confinements ont détérioré leurs conditions de travail, accentué le caractère irrégulier de leurs revenus et aggravé leur niveau d'endettement ²²⁴.

²²⁴ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*.

133. À de rares exceptions près, les femmes sont majoritaires parmi les travailleurs indépendants du commerce de détail, en particulier dans les pays à faible revenu et dans les pays à revenu intermédiaire des tranches inférieure et supérieure (figure 16).

► **Figure 16. Distribution des emplois indépendants par genre, dans une sélection de pays, 2020**

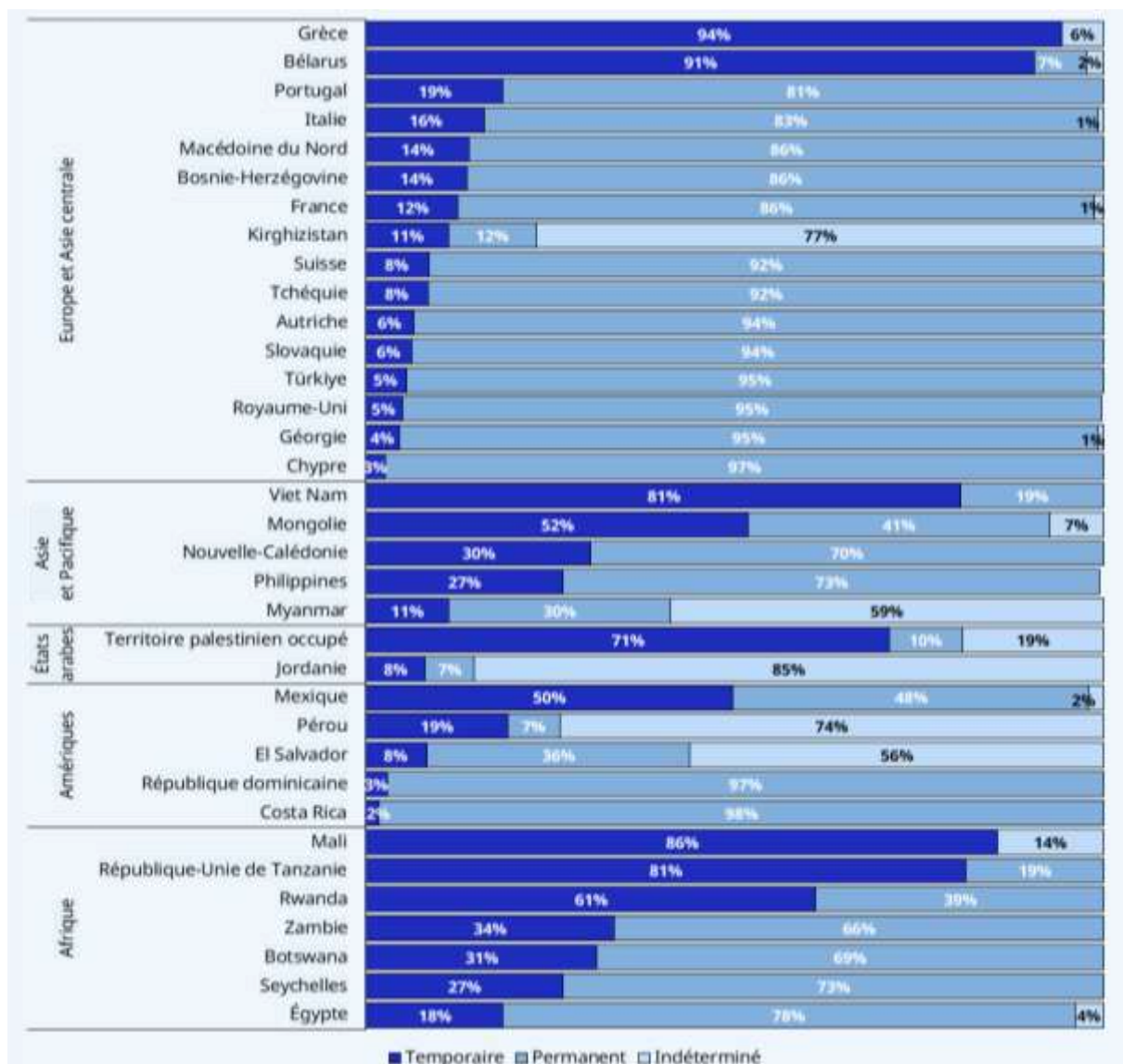


Source: Microdonnées harmonisées du BIT; voir <https://ilostat.ilo.org>.

134. Dans les pays ou les territoires pour lesquels des données sont disponibles, on observe que les emplois dans le commerce de détail relèvent souvent du régime des contrats temporaires, en particulier dans les pays en développement (figure 17). Ces contrats peuvent donner aux travailleurs la possibilité de mettre un pied dans le travail rémunéré et déboucher par la suite sur des contrats plus stables. Cependant, le recours excessif à ce type de contrats pour réduire les

coûts de main-d'œuvre et gérer les incertitudes sur le marché peut créer pour les travailleurs un cercle vicieux d'alternance entre contrats temporaires et périodes de chômage. La convention (n° 158) et la recommandation (n° 166) sur le licenciement, 1982, établissent un cadre normatif prévoyant les garanties nécessaires pour éviter l'usage impropre de ce type de contrats dans le commerce de détail ²²⁵.

► **Figure 17. Distribution des emplois dans le secteur du commerce de gros et de détail par type de contrat, dans une sélection de pays et de territoires, 2020**



Source: Microdonnées harmonisées du BIT; (voir <https://ilostat ilo.org>), fondées sur les pays et territoires pour lesquels des données sont disponibles.

Salaires et revenus

135. Le commerce de détail recouvre des professions diverses et les revenus des travailleurs du secteur varient, tant au sein de celui-ci que d'un pays à l'autre. On observe néanmoins dans tous les pays une prédominance des emplois faiblement rémunérés, qui ne suffisent pas toujours pour

²²⁵ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*, 155.

assurer des conditions d'existence décentes. L'OIT a estimé que la proportion de travailleurs faiblement rémunérés ²²⁶ dans les segments essentiels du commerce de détail s'élevait à 37 pour cent en 2020 (contre 29 pour cent de l'ensemble des travailleurs essentiels) ²²⁷. Au Royaume-Uni, 23 pour cent des travailleurs du secteur perçoivent des prestations sociales en complément de leur rémunération ²²⁸. Dans les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire, la prédominance de l'informalité signifie que de nombreux travailleurs du secteur occupent des emplois faiblement rémunérés ou aux revenus incertains ²²⁹.

136. Dans de nombreux pays, les bas salaires sont devenus une préoccupation majeure, tant pour les employeurs que pour les travailleurs du commerce de détail, les salaires minima demeurant inadéquats et peu appliqués, notamment dans ce secteur, d'où un risque d'accroissement du nombre de travailleurs pauvres et de creusement des inégalités salariales ²³⁰. Par ailleurs, plusieurs éléments doivent être pris en compte lors de l'établissement de salaires minima, notamment les besoins des travailleurs du secteur, les niveaux de productivité et d'autres facteurs économiques. Ainsi que l'a montré une étude récente, le relèvement des salaires dans certaines professions faiblement rémunérées relevant du commerce de détail (comme le travail dans les entrepôts) pourrait contribuer à accroître la productivité et à réduire les taux de rotation de personnel dans la grande distribution ²³¹.
137. À cet égard, la numérisation est une source d'opportunités et de difficultés pour le secteur. Alors qu'une faible rémunération est généralement associée à un travail peu qualifié, la numérisation offre la possibilité de créer davantage d'emplois dans des professions plus qualifiées, souvent à forte productivité, qui sont habituellement mieux rémunérées et permettent d'attirer et de retenir les travailleurs qualifiés. Cela étant, la nécessité de développer, de perfectionner et d'actualiser les compétences de la main-d'œuvre actuelle pour répondre aux besoins du marché du travail résultant de la numérisation du secteur, ainsi que celle de faire en sorte que les travailleurs perçoivent des salaires minima adéquats, restent des défis majeurs pour le secteur alors qu'il se relève de la crise du COVID-19. Une autre question connexe est celle des systèmes de rémunération des travailleurs du commerce de détail qui opèrent via des plateformes, par exemple les livreurs qui vendent leurs services à des plateformes de commerce électronique. Le débat sur la régularité et la transparence de ces systèmes est complexe et toujours en cours ²³². Dans certains cas, le règlement des problèmes liés à la qualification juridique des travailleurs (qui se posent par exemple dans le cas des relations de travail déguisées) pourrait permettre de faire bénéficier les travailleurs des plateformes et les livreurs de mesures telles que des salaires minima. La négociation collective aux niveaux sectoriel ou de l'entreprise s'est aussi révélée un outil efficace pour la fixation des salaires dans les différents segments du commerce de détail, par exemple en Afrique du Sud, au Chili, en Suisse et en Tunisie ²³³.

²²⁶ Dans le rapport phare du BIT intitulé *World Employment and Social Outlook 2023*, les travailleurs faiblement rémunérés sont définis comme des travailleurs dont la rémunération est inférieure aux deux tiers du salaire horaire médian.

²²⁷ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*, 205.

²²⁸ Olivia Gable et al., *No Returns: A New Direction to Tackle Insecurity in Retail following COVID-19* (Work Foundation, 2020).

²²⁹ Gabriel Quiros-Romero, Thomas F. Alexander et Jennifer Ribarsky, *Measuring the Informal Economy*, IMF Policy Paper (Fonds monétaire international, fév. 2021).

²³⁰ OIT, *Résultat des travaux de la Commission chargée de la discussion récurrente sur la protection des travailleurs*.

²³¹ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*, 195.

²³² OIT, *Analyse des lacunes normatives en matière de travail décent dans l'économie des plateformes numériques*.

²³³ OIT, *La fixation des salaires par le biais de la négociation collective: tour d'horizon*, 2023.

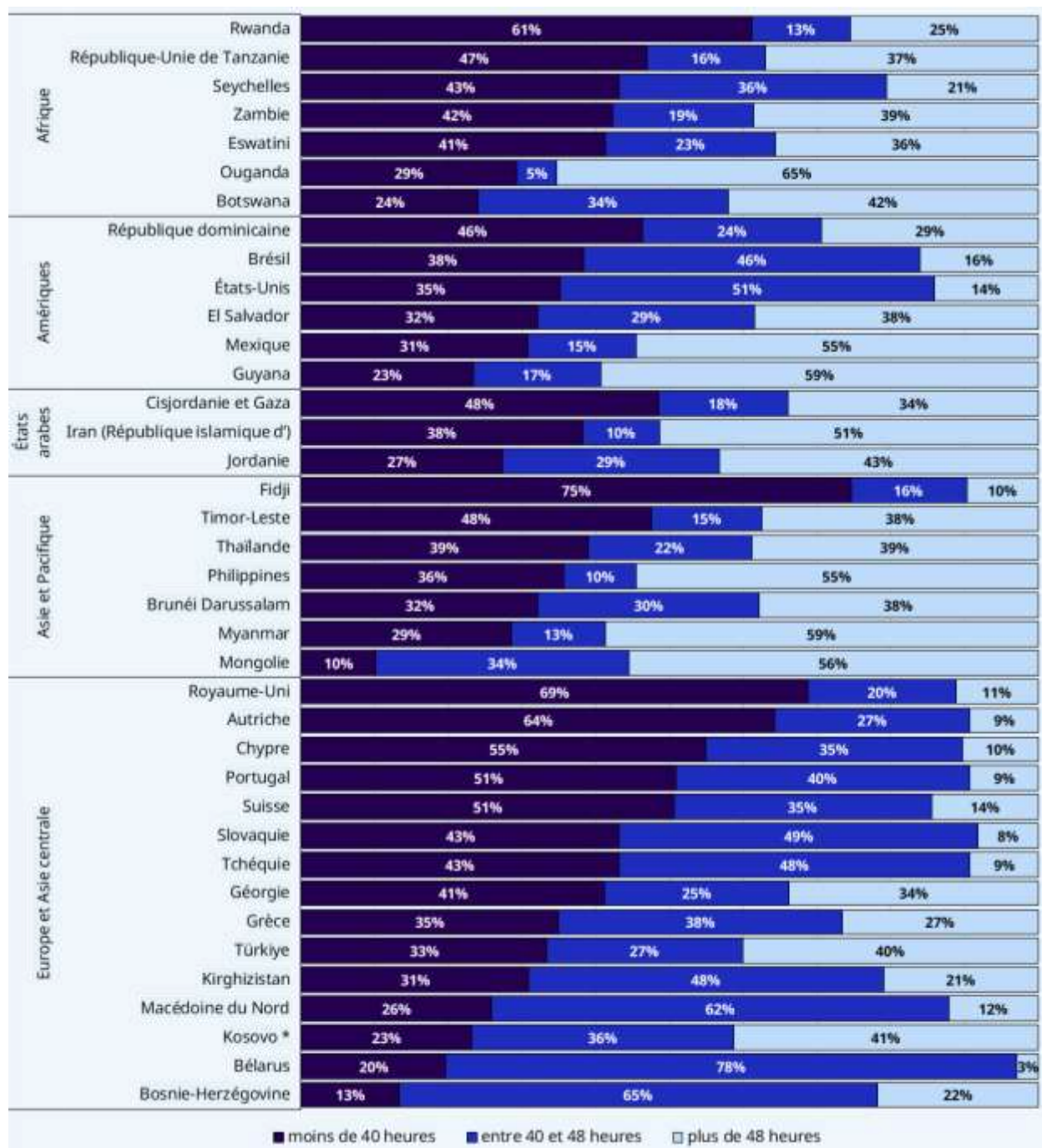
Durée du travail

138. Les travailleurs du commerce de détail ont des horaires de travail souvent instables et imprévisibles et, dans certains pays ou territoires en développement, ils travaillent généralement plus de 48 heures par semaine (figure 18). Si cela est particulièrement vrai des vendeurs ambulants, qui travaillent souvent de longues heures pour gagner leur vie, les travailleurs indépendants et les salariés sont eux aussi exposés à cette situation. Dans les pays à revenu élevé, la proportion de travailleurs du commerce de détail qui sont soumis à de longues heures de travail est, selon les données de l'OIT disponibles, largement inférieure à un tiers (12,5 pour cent). En outre, de nombreux travailleurs de certains sous-secteurs essentiels du commerce de détail ont été forcés de travailler de longues heures pour effectuer des tâches essentielles pendant la pandémie de COVID-19, ou y ont été contraints pour survivre ²³⁴. Certains pays ou territoires – comme la Belgique – ont révisé leur droit du travail pour faire en sorte que la durée du travail dans les entreprises de commerce électronique (notamment en ce qui concerne le travail de nuit) soit fixée dans le cadre de conventions collectives ²³⁵.

²³⁴ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*.

²³⁵ Chris Van Olmen, «Belgium: Labour Deal 2022: Evening Work In E-Commerce», L&E Global, 2022.

► **Figure 18. Distribution des emplois des travailleurs du commerce de détail en fonction de la durée du travail hebdomadaire, dans une sélection de pays et de territoires, 2020**



* Tel que défini dans la résolution 1244 (1999) du Conseil de sécurité de l'ONU.

Source: Microdonnées harmonisées du BIT; voir <https://ilostat.ilo.org>.

Modalités d'organisation du travail et horaires de travail

139. Les modalités d'organisation du travail telles que l'organisation en flux tendu, les contrats zéro heure et le travail à la demande sont couramment utilisées dans le secteur du commerce de détail (encadré 4) pour faire face aux exigences croissantes des consommateurs et à la diversification du temps de travail ²³⁶.

► Encadré 4. Modalités d'organisation du travail dans le secteur du commerce de détail à l'ère numérique

Les horaires de travail irréguliers signifient que les travailleurs du commerce de détail sont de plus en plus sollicités pour travailler le soir et le week-end, les travailleurs à temps partiel pouvant quant à eux être appelés à faire des heures supplémentaires durant les périodes où la demande est plus forte.

L'organisation en flux tendu, particulièrement répandue aux États-Unis, suppose que les détaillants suivent en temps réel les ventes du magasin et les besoins en matière de stocks pour optimiser les heures de travail en fonction de l'évolution de la demande et ainsi réduire les coûts de main-d'œuvre.

Le travail à la demande est utilisé lorsque les détaillants ne sont pas en mesure de prévoir si les services d'un travailleur seront requis ou non, et lui assignent alors une plage horaire pendant laquelle celui-ci est tenu d'être disponible. Les travailleurs ne sont généralement pas payés pour les plages horaires pendant lesquels ils ne sont pas sollicités.

Les contrats zéro heure peuvent désigner diverses modalités de travail. La plupart du temps, ils renvoient à des situations où les travailleurs ne sont pas engagés pour travailler un nombre d'heures prédéterminé mais travaillent seulement lorsque leur employeur a besoin d'eux et ne sont payés que pour les heures de travail effectuées. Le travail à la demande fait souvent l'objet de ce type de contrat.

Sources: OIT, *Les relations d'emploi dans le secteur du commerce de détail et leurs effets sur le travail décent et la compétitivité*, document d'orientation, GDFERRC/2015, 2015; OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*; et Abi Adams et Jeremias Prassl, *Zero-hours Work in the United Kingdom*, Conditions of Work and Employment Series n° 101 (OIT, 2018).

140. Les modalités de travail telles que le travail irrégulier, le travail contractuel et d'autres modalités de travail flexibles présentent des avantages pour les détaillants, qui peuvent ainsi ajuster la main-d'œuvre en fonction de la demande et réduire les coûts. Les horaires de travail flexibles peuvent également aider les travailleurs à mieux concilier leur vie professionnelle et leurs autres obligations. La numérisation et les algorithmes peuvent aussi aider les entreprises et les travailleurs à mieux prévoir les flux de travail et à améliorer l'organisation du travail. Cependant, l'imprévisibilité des horaires de travail, très fréquente dans le commerce de détail ²³⁷, peut entraver la capacité des travailleurs à trouver un équilibre entre leur vie privée et familiale et leur travail ²³⁸. Cette incertitude peut avoir un effet démotivant sur les travailleurs et être préjudiciable aux employeurs, du fait des pertes de productivité et des coûts causés par les taux élevés de rotation de personnel, lesquels pourraient devenir un facteur de plus en plus limitant pour les entreprises qui cherchent à embaucher et à fidéliser des travailleurs qualifiés pour adapter et accroître leur productivité eu égard à la numérisation du secteur ²³⁹.

Numérisation, commerce électronique et évolution des relations d'emploi

141. L'évolution des modalités de travail dans le commerce de détail a compliqué à plusieurs égards l'application des cadres juridiques et réglementaires existants au secteur, lui-même en pleine transformation, notamment pour les travailleurs employés à des tâches connexes de livraison et d'entreposage. Certains pays, tels que la Belgique ou le Brésil, ont entrepris d'adopter des lois en vue de gérer l'impact des nouvelles technologies sur le commerce électronique ²⁴⁰. Certains systèmes réglementaires existent pour différentes formes de travail occasionnel, comme le travail

²³⁷ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*, 116.

²³⁸ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*.

²³⁹ Oscar Vargas Llave, «*Digitalisation and Working Time*», Eurofound, 15 déc. 2021.

²⁴⁰ OIT, *Promouvoir l'emploi et le travail décent dans un monde en mutation*, Étude d'ensemble 2020, ILC.109/III(B) (2020), 81-83 et paragr. 151.

à la demande et les contrats zéro heure. Ces formes de travail sont de plus en plus courantes dans les pays développés, qui prennent des mesures pour les limiter, les réglementer ou les interdire (c'est le cas par exemple de la France, de l'Irlande et du Royaume-Uni) ²⁴¹.

- 142.** Une autre tendance caractéristique de la numérisation du commerce de détail de nature à bouleverser les conditions de travail dans le secteur est le recours accru à la gestion algorithmique, qui est elle-même le produit de la numérisation de pratiques courantes de gestion scientifique de l'organisation du travail (par exemple la production en flux tendu ou au plus juste) ²⁴². La gestion algorithmique est intéressante pour les entreprises et les travailleurs en ce qu'elle est un gage d'efficacité et d'optimisation des processus de travail et qu'elle facilite le suivi des risques en matière de SST et la gestion des flux de travail. Pendant la pandémie de COVID-19, elle a en outre permis d'évaluer la situation sanitaire sur les lieux de travail et contribué ainsi à la gestion des difficultés causées par la pandémie ²⁴³. Toutefois, la gestion algorithmique présente aussi des risques importants pour les entreprises et les travailleurs. Ainsi, les outils sur lesquels s'appuie ce mode de gestion – logiciels et objets personnels connectés par exemple – permettent de surveiller les déplacements, la rapidité, les itinéraires, les communications et les temps de pause des travailleurs ²⁴⁴. Cela peut avoir des effets négatifs sur la qualité et la sécurité des emplois dans le commerce de détail, liés notamment à l'augmentation de la durée et de l'intensité du travail et au brouillage de la frontière entre la vie professionnelle et la vie privée qui en résulte, ainsi qu'au caractère imprévisible des horaires de travail ²⁴⁵. La gestion algorithmique peut également susciter chez les travailleurs de profondes inquiétudes concernant la protection de leurs données et de leur vie privée, ce qui est préjudiciable pour leur bien-être, voire pour leur capacité à s'acquitter efficacement de leurs tâches ²⁴⁶.
- 143.** Un aspect essentiel du débat relatif aux décisions fondées sur des algorithmes concerne la nécessité de reconnaître le rôle déterminant que celles-ci jouent dans le fonctionnement des plateformes et de faire en sorte que les algorithmes soient soumis à un processus visant à en garantir la transparence et l'évaluation, ce à quoi commencent à s'atteler certains pays ²⁴⁷. Le Recueil de directives pratiques du BIT sur la protection des données personnelles des travailleurs (1997) peut fournir des orientations utiles pour faire face aux risques que les nouvelles technologies entraînent pour la protection des données, et répondre à la nécessité que les employeurs revoient leurs mesures de traitement des données et consultent les représentants des travailleurs lors de la mise en place de processus de gestion automatisée. D'autres instruments tels que les Principes de l'OCDE relatifs à l'intelligence artificielle et les 10 principes d'UNI Global Union sur les droits des travailleurs en matière de protection des données et de respect de la vie privée peuvent aider à forger une protection éthique des données, en consultation avec les organisations d'employeurs et de travailleurs.

²⁴¹ OIT, *Promouvoir l'emploi et le travail décent dans un monde en mutation*, 136-139.

²⁴² Sara Baiocco et al., «[The Algorithmic Management of Work and its Implications in Different Contexts](#)», Background Paper n° 9 (OIT et Commission européenne, juin 2022).

²⁴³ OIT, «[Algorithmic Management: What It Is, What It Does and What It Means for the Future of Work](#)», 10 oct. 2022.

²⁴⁴ Guga et Spatari.

²⁴⁵ Baiocco et al., 21-24.

²⁴⁶ OIT, «Algorithmic Management».

²⁴⁷ OIT, [Le travail décent dans l'économie des plateformes](#), document d'information, MEDWPE/2022, 2022, 38-39.

Systèmes de protection sociale dans un monde du travail en mutation

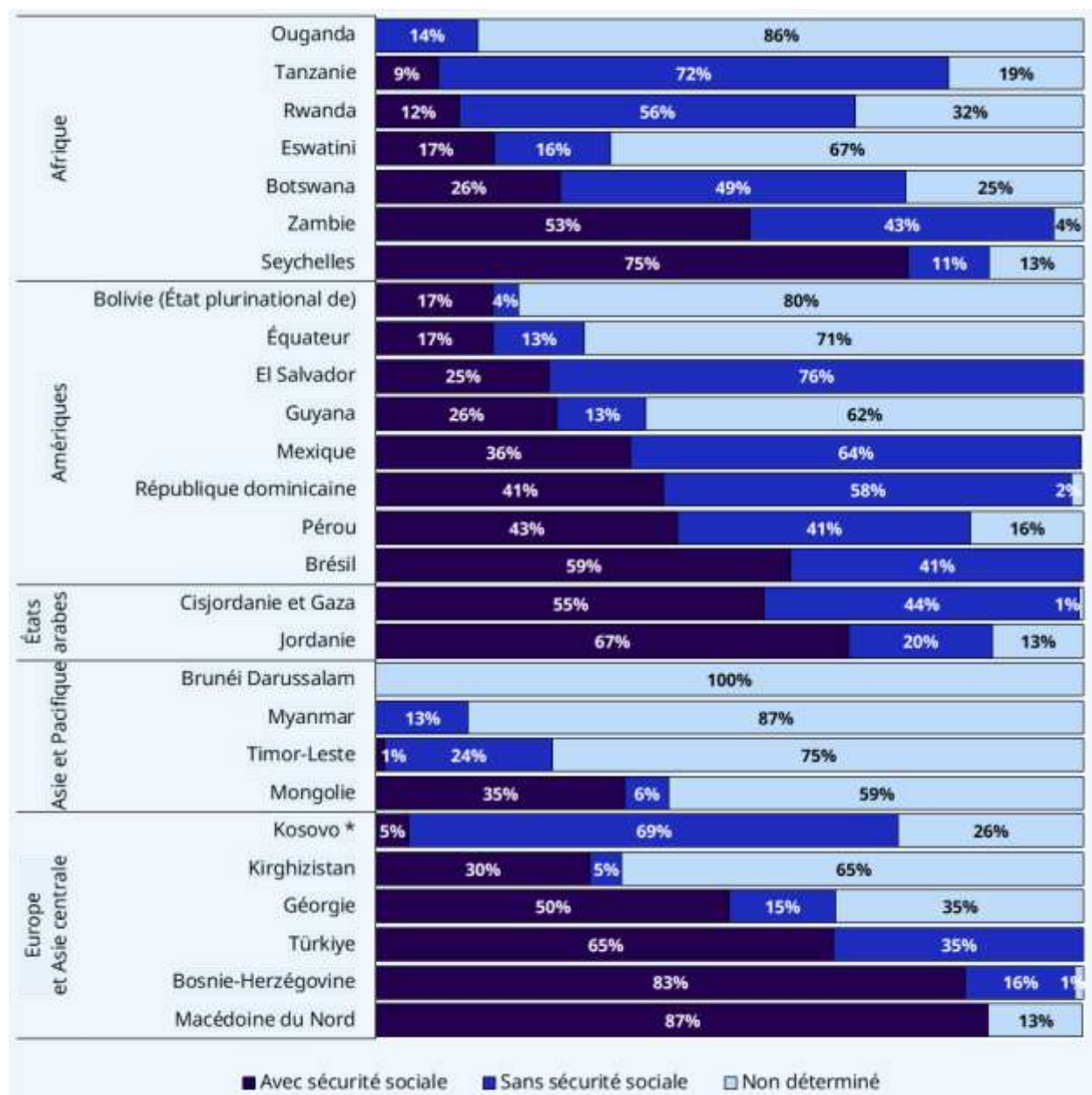
- 144.** Dans le commerce de détail comme dans d'autres secteurs, la couverture de la protection sociale dépend du type de contrat et du statut d'emploi qui prédominent dans les différents segments du secteur, ainsi que de leur degré de formalisation. Nombre des nouvelles modalités de travail qui se développent dans le commerce de détail et dont il a été question plus haut ont un trait commun: elles n'assurent pas de protection sociale adéquate aux travailleurs engagés au titre de contrats de travail occasionnel, tels que les contrats zéro heure, ou de contrats de sous-traitance, notamment dans le contexte des plateformes de commerce électronique. Par ailleurs, ces modalités de travail ne prennent pas nécessairement la forme de contrats de travail formels, ce qui a des conséquences sur l'accès des travailleurs à des prestations de base et à la sécurité sociale. Certains pays ont pris des mesures pour étendre les prestations de sécurité sociale à ces catégories de travailleurs, consistant notamment à garantir l'accès des travailleurs indépendants ou des travailleurs des plateformes à des prestations sociales en cas d'accident, de lésion corporelle ou de décès (France, Indonésie et Malaisie), ou à étendre la sécurité sociale aux travailleurs indépendants (Amérique latine) ²⁴⁸.
- 145.** Le taux de couverture sociale est généralement faible dans l'ensemble du commerce de détail (figure 19). Ce phénomène est particulièrement courant chez les travailleurs essentiels du secteur, en particulier dans les pays ou territoires à faible revenu, où un grand nombre de travailleurs essentiels sont indépendants (94 pour cent), relèvent de l'économie informelle et n'ont pas accès à la sécurité sociale ²⁴⁹. Des taux de protection sociale insuffisants sont également enregistrés dans certains pays développés. Par exemple, aux États-Unis, 21 pour cent des travailleurs du secteur des services, y compris le commerce de détail, n'avaient pas de couverture maladie en 2020, et près de 50 pour cent ne bénéficiaient pas de congés de maladie ²⁵⁰.

²⁴⁸ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*.

²⁴⁹ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*.

²⁵⁰ OIT, *World Employment and Social Outlook 2023*, 118.

► **Figure 19. Distribution des emplois dans le commerce de gros et de détail, en fonction du statut au regard de la sécurité sociale, dans une sélection de pays et de territoires, 2020**



*Tel que défini dans la résolution 1244 (1999) du Conseil de sécurité de l'ONU.

Source: Microdonnées harmonisées du BIT; voir <https://ilostat.ilo.org>.

- 146.** La pandémie de COVID-19 et les crises survenues ultérieurement ont mis en évidence la nécessité impérieuse de combler les lacunes que présente le secteur du commerce de détail en matière de couverture 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. Par exemple, des mesures ont été prises pour améliorer l'accès à la protection contre le chômage qui, associées à des services relatifs au marché du travail et à l'emploi, pourront contribuer à stimuler la création d'emplois. Les mesures à court terme utilisées pour soutenir les travailleurs du commerce de détail tout au long de la crise (telles que les aides financières temporaires mises en place pour protéger leurs

revenus ou leur santé) pourraient servir de base à la mise en place de systèmes de protection sociale et à leur renforcement, et contribuer ainsi à garantir une couverture adéquate, complète et durable. Les mesures de nature à garantir une protection adéquate aux travailleurs du commerce de détail pourraient consister à investir dans les socles de protection sociale et à agir de manière ciblée sur les lacunes des systèmes de protection sociale qui pénalisent ces travailleurs, notamment en créant la marge budgétaire nécessaire pour instaurer une protection sociale universelle ²⁵¹.

²⁵¹ OIT, *Rapport mondial sur la protection sociale 2020-2022: La protection sociale à la croisée des chemins – Bâtir un avenir meilleur*, 2021.

► Annexe

Liste de référence non exhaustive de déclarations, d'instruments et de directives de l'OIT ainsi que d'autres directives et instruments internationaux visant à faire progresser le travail décent dans le secteur de la vente au détail et du commerce

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) sur l'égalité de rémunération, 1951, et recommandation (n° 90) sur l'égalité de rémunération, 1951
- Convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957
- Convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958, et recommandation (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958
- Convention (n° 138) sur l'âge minimum, 1973, et recommandation (n° 146) sur l'âge minimum, 1973
- Convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, et recommandation (n° 164) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981
- Convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999, et recommandation (n° 190) sur les pires formes de travail des enfants, 1999
- Convention (n° 187) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006, et recommandation (n° 197) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006

Conventions de gouvernance (prioritaires)

- Convention (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947, et recommandation (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947
- Convention (n° 122) sur la politique de l'emploi, 1964, et recommandation (n° 122) sur la politique de l'emploi, 1964
- Convention (n° 129) sur l'inspection du travail (agriculture), 1969, 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

Conventions techniques

- Convention (n° 95) sur la protection du salaire, 1949
- Convention (n° 102) concernant la sécurité sociale (norme minimum), 1952
- Convention (n° 106) sur le repos hebdomadaire (commerce et bureaux), 1957
- Convention (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
- Convention (n° 158) sur le licenciement, 1982
- Convention (n° 159) sur la réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes handicapées, 1983
- Convention (n° 175) sur le travail à temps partiel, 1994
- Convention (n° 177) sur le travail à domicile, 1996
- Convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997
- Convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019

Recommandations techniques

- Recommandation (n° 103) sur le repos hebdomadaire (commerce et bureaux), 1957
- Recommandation (n° 120) sur l'hygiène (commerce et bureaux), 1964
- Recommandation (n° 166) sur le licenciement, 1982
- Recommandation (n° 182) sur le travail à temps partiel, 1994
- Recommandation (n° 184) sur le travail à domicile, 1996
- 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° 195) sur la mise en valeur des ressources humaines, 2004
- 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° 206) sur la violence et le harcèlement, 2019
- 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)
- Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail (2019)

- 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)
- OIT, [Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale](#), sixième édition, 2022

Directives et instruments internationaux

- Nations Unies, [Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme](#), 2011
- OCDE, [Principes sur l'IA](#), 2019