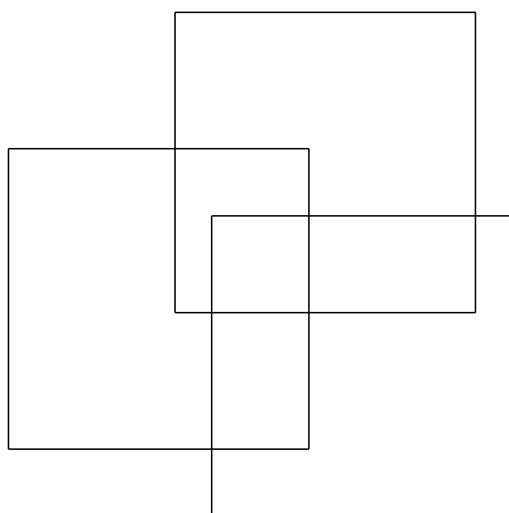




Rapport final de la discussion

**Forum de dialogue mondial sur les relations d'emploi
dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel**
(Genève, 27-28 octobre 2015)



GDFERTI/2015/10

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL

Département des politiques sectorielles

Rapport final de la discussion

**Forum de dialogue mondial sur les relations d'emploi
dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel**
(Genève, 27-28 octobre 2015)

Genève, 2016

BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL, GENÈVE

Copyright © Organisation internationale du Travail 2016

Première édition 2016

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole n° 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à l'adresse suivante: Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubdroit@ilo.org. Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leur ont été octroyés. Consultez le site www.ifrro.org afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

Rapport final de la discussion: Forum de dialogue mondial sur les relations d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel (Genève, 27-28 octobre 2015), Département des politiques sectorielles, Bureau international du Travail, Genève, 2016.

ISBN 978-92-2-230491-2 (imprimé)

ISBN 978-92-2-230492-9 (pdf Web)

Egalement disponible en anglais: *Final report of the discussion: Global Dialogue Forum on Employment Relationships in Telecommunications Services and in the Call Centre Industry* (Geneva, 27-28 October 2015), ISBN 978-92-2-130491-3 (imprimé), ISBN 978-92-2-130492-0 (pdf Web), Genève, 2016, et en espagnol: *Informe final de la discusión: Foro de diálogo mundial sobre las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas* (Ginebra, 27-28 de octubre de 2015), ISBN 978-92-2-330491-1 (imprimé), ISBN 978-92-2-330492-8 (pdf Web), Genève, 2016.

relations de travail / emploi / télécommunications / centrale d'appel / conditions de travail

Données de catalogage du BIT

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

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

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

Imprimé par le Bureau international du Travail, Genève, Suisse

Table des matières

	<i>Page</i>
Introduction	1
Premier point suggéré pour la discussion: Concernant la question des relations d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel, quels défis les gouvernements et les partenaires sociaux doivent-ils relever?	4
Deuxième point suggéré pour la discussion: Comment le dialogue social pourrait-il contribuer à améliorer l'environnement de travail dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel?.....	9
Troisième point suggéré pour la discussion: Concernant la question des relations d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel, quelles recommandations pourraient être formulées en vue de guider l'action future de l'OIT et de ses Membres?	13
Examen du projet de points de consensus et du projet de recommandations pour l'action future	16
Discussion des projets de points de consensus (GDFERTI/2015/5).....	16
Introduction.....	16
Défis à relever concernant les relations d'emploi dans les services de télécommunications et les centres d'appel.....	17
Contribution du dialogue social en vue d'améliorer l'environnement de travail dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel.....	21
Examen des recommandations en vue de guider l'action future de l'Organisation internationale du Travail et de ses Membres (GDFERTI/2015/6).....	24
Paragraphe en suspens.....	27
Déclarations finales	28
Points proposés pour la discussion.....	29
Points de consensus	30
Introduction	30
Défis à relever concernant les relations d'emploi dans les services de télécommunications et les centres d'appel	30
Contribution du dialogue social en vue d'améliorer l'environnement de travail dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel	31
Recommandations en vue de guider l'action future de l'Organisation internationale du Travail et de ses Membres.....	32
Liste des participants	35

Introduction

1. Le Forum de dialogue mondial sur les relations d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel s'est tenu au Bureau international du Travail, à Genève, les 27 et 28 octobre 2015. Le Conseil d'administration du BIT avait approuvé la tenue et la composition du forum à sa 322^e session (novembre 2014). Le Bureau avait préparé un document d'orientation et suggéré des points pour la discussion qui ont servi de base aux délibérations du forum.
2. L'objectif du forum était de permettre aux mandants tripartites du secteur d'examiner la question des relations d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel en vue d'adopter des points de consensus susceptibles d'éclairer l'élaboration des politiques et la mise au point de programmes à l'avenir, aux niveaux international, régional et national.
3. Le forum était présidé par M. Edgars Korçagins (Lettonie). Le coordinateur du groupe gouvernemental était M. Alfred Musimba (République démocratique du Congo). Les coordinateurs du groupe des employeurs et du groupe des travailleurs étaient respectivement M^{me} Beverly Jack et M. Andy Kerr. La secrétaire générale du forum était M^{me} Alette van Leur, directrice du Département des politiques sectorielles (SECTOR), le secrétaire général adjoint était M. Akira Isawa, directeur adjoint de SECTOR, le secrétaire exécutif était M. John Sendanyoye, et la coordinatrice des services du secrétariat était M^{me} May Mi Than Tun, tous deux aussi de SECTOR.
4. Soixante-cinq participants étaient présents au forum, dont 29 représentants et conseillers gouvernementaux issus de 24 Etats Membres, de même que 21 participants travailleurs et 8 participants employeurs, ainsi que 7 observateurs d'organisations internationales non gouvernementales. Environ 35 pour cent des participants étaient des femmes.
5. Le président fait remarquer que les services de télécommunications et les centres d'appel sont indispensables dans notre économie interconnectée de la connaissance et des services. Les centres d'appel – que l'on désigne aujourd'hui avec l'expression plus large «centres de contact», pour rendre compte de l'éventail complet des services que leurs opérateurs fournissent en plus des services vocaux – sont devenus un outil important qui permet aux organisations d'interagir avec leurs clients, leurs usagers et le public. Leur développement a profondément transformé la façon dont le travail est effectué, où il est effectué et par qui, ce qui a eu des effets sensibles sur la nature de la relation d'emploi, des conditions de travail et des pratiques de gestion des ressources humaines. On estime que le secteur des télécommunications emploie 6 à 7 millions de personnes dans le monde. Comme il n'existe pas de secteur en tant que tel pour les centres de contact, les chiffres de l'emploi dans le secteur sont essentiellement des estimations. Jusqu'à récemment, le secteur des télécommunications était réputé pour offrir un emploi relativement sûr, mais les relations d'emploi stables ont connu des mutations profondes en raison des réformes structurelles, de la libéralisation et de la privatisation, ainsi qu'en raison de l'intensification de la concurrence avec l'arrivée de nouveaux acteurs, ce qui a entraîné des changements considérables. Les mandants de l'OIT doivent relever les défis posés par les changements survenus dans les relations d'emploi afin de préserver la compétitivité et la durabilité, et de répondre aux besoins en termes de travail décent du secteur essentiel des télécommunications et des centres de contact. Le forum vise donc à permettre aux participants de débattre de la diversification croissante des relations d'emploi et de proposer des moyens de promouvoir le travail décent dans le contexte de concurrence – en mutation rapide – du secteur essentiel des télécommunications et des centres de contact. Le président remercie le Bureau d'avoir préparé un document d'orientation très instructif, qui va servir de point de départ à une discussion importante. Il dit espérer que le forum

permettra l'adoption d'un ensemble de points de consensus sur la base de discussions ciblées et efficaces dans un esprit tripartite, et notamment des propositions d'action par les gouvernements, les organisations d'employeurs et de travailleurs et le BIT, qui renforceront la compréhension mutuelle des relations d'emploi et favoriseront le travail décent et productif dans ce secteur.

6. La secrétaire générale dit que les participants au forum poursuivent l'examen d'un thème récurrent – l'évolution des relations d'emploi et ses implications sur le travail décent – qui a fait l'objet de plusieurs réunions récentes de l'OIT concernant différents secteurs, notamment le commerce de détail, l'électronique et le transport routier, ainsi que d'une réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi dans l'ensemble de l'économie. Les conclusions de ces réunions fournissent d'excellents enseignements dont on pourra tirer et adapter des éléments relatifs à la situation et aux besoins précis des travailleurs et des entreprises du secteur des télécommunications et des centres d'appel, et qui éclaireront les décisions à prendre quant à la voie à suivre. Si ce forum sectoriel de l'OIT est le premier à être consacré aux centres d'appel, les préoccupations des mandants de l'OIT concernant l'emploi et les relations d'emploi dans les services de télécommunications ne sont toutefois pas neuves; les participants à la Réunion tripartite sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans les services des postes et télécommunications (tenue en mai 2002) avaient souligné l'importance de la qualité des relations de travail pour le secteur ainsi que du droit d'organisation et de négociation collective des travailleurs pour traiter de leurs préoccupations communes. Le dialogue social a été reconnu comme un moyen essentiel de faciliter les efforts que les partenaires sociaux déploient pour travailler ensemble, et avec les responsables politiques, sur fond d'évolution sectorielle, ainsi que pour trouver des solutions à leurs problèmes communs. Ces conclusions, de même que celles des réunions de l'OIT plus récentes consacrées aux relations d'emploi, restent tout particulièrement pertinentes pour les discussions du forum. La secrétaire générale dit espérer que les délibérations déboucheront sur des propositions utiles de mesures que pourraient prendre l'OIT et les mandants de celle-ci en vue de relever les défis que pose l'évolution rapide des relations d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres de contact, qui revêtent tous deux une importance capitale dans notre économie mondiale du savoir tributaire de la technologie.
7. Le secrétaire exécutif présente le document d'orientation du Bureau sur les relations d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel, qui a pour objet de donner un cadre aux discussions du forum et non de donner une description complète des relations d'emploi dans ce secteur. Ce document présente un aperçu des évolutions intervenues récemment dans le secteur des télécommunications et des centres de contact et met en exergue certains des principaux aspects et questions qui façonnent les relations d'emploi et les autres modalités contractuelles et qui sont liés à celles-ci. Dans l'introduction du document, on trouve une définition de l'expression «relation d'emploi», qui fait la distinction entre l'«emploi régulier» et l'«emploi atypique». En citant un passage du discours que le Directeur général du BIT avait prononcé lors de la Conférence internationale du Travail de 2013 à propos de l'essor des formes atypiques d'emploi et du fait que les opinions sont partagées sur la question de savoir si, et comment, elles influent sur la réalisation du travail décent pour tous, les auteurs du document confirment que ces éléments s'appliquent aussi aux secteurs des télécommunications et des centres de contact. La rapidité des évolutions technologiques et du marché fait que les centres de contact ont besoin d'une main-d'œuvre flexible et adaptable. La nature temporaire de l'emploi et le taux élevé de rotation du personnel posent des difficultés pour l'organisation des travailleurs. La section 2 donne une présentation générale des deux secteurs et traite de leurs caractéristiques, des grandes tendances, des questions liées à la problématique hommes-femmes, des besoins de formation et de développement des compétences et, plus spécialement, des incidences que la crise financière mondiale de 2008 a eues sur les secteurs ainsi que du rôle et des effets sur l'emploi qu'ont la délocalisation et la relocalisation. Dans la section 3, on analyse le recours important, dans les centres de

contact, aux formes atypiques d'emploi, notamment l'engagement de salariés à titre temporaire ou à temps partiel, et la différence qui existe à cet égard entre les hommes et les femmes, ces dernières étant plus susceptibles d'occuper un emploi atypique; on y aborde aussi les raisons pour lesquelles les employeurs ont recours à des travailleurs temporaires, par exemple pour répondre à des besoins à court terme. Le document d'orientation se termine sur une analyse des tendances du monde du travail, de l'organisation du travail et des relations d'emploi, des possibilités et des effets néfastes qui y sont liés, et sur une analyse de la façon dont les syndicats essaient de surmonter les obstacles qui entravent l'organisation et la négociation. On y trouve aussi des exemples de mesures que les partenaires sociaux ont prises, au niveau national ou au niveau mondial, pour lever les obstacles à un véritable dialogue social, notamment la conclusion d'accords-cadres mondiaux. Le secrétaire exécutif dit espérer que les discussions déboucheront sur un ensemble de recommandations consensuelles sur la façon de défendre des relations d'emploi qui garantissent au mieux le travail décent dans le secteur des télécommunications et des centres de contact, tout en permettant aux entreprises de gagner en durabilité.

8. La coordinatrice du groupe des employeurs dit que les partenaires sociaux et les gouvernements doivent admettre que les modèles de gestion et les relations d'emploi ont changé. Compte tenu des réalités économiques d'aujourd'hui, des besoins des entreprises et de la variété de la main-d'œuvre, il faut admettre que les formes atypiques d'emploi sont devenues la norme et que les contrats permanents relèvent du passé. Il est vrai que, dans ce contexte, l'adaptabilité et la pérennité des entreprises sont importantes, mais il est tout aussi vrai que les formes atypiques d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel offrent des possibilités aux travailleurs, en particulier les femmes et les jeunes, en leur permettant d'entrer sur le marché du travail et en leur offrant un tremplin vers un emploi formel ou vers un emploi d'indépendant. Le groupe des employeurs est bien conscient qu'il faut protéger les droits des travailleurs vulnérables dans toutes les formes d'emploi. Il défend la promotion de l'emploi productif et librement choisi ainsi que des droits fondamentaux au travail, du dialogue social et de la protection sociale. Une inspection du travail efficace reste un élément essentiel pour une protection adéquate et garantit une concurrence équitable en remédiant aux effets préjudiciables du non-respect des règles. Compte tenu du manque d'information, il convient de consacrer de nouvelles recherches et analyses aux formes atypiques d'emploi et aux pratiques innovantes permettant de garantir la protection des travailleurs, d'assurer la viabilité des entreprises et le bon fonctionnement des marchés du travail. Il ne faut pas répondre aux exigences nouvelles et changeantes des futurs marchés du travail avec des solutions du passé s'agissant des modalités de travail souples et diversifiées.
9. Le coordinateur du groupe des travailleurs dit que le secteur des télécommunications et des centres d'appel a connu des changements rapides provoqués par la privatisation, la déréglementation, la mondialisation et les évolutions technologiques. Le recours accru à l'externalisation, notamment, a entraîné des modifications dans les conditions qui ne sont pas du tout bénéfiques pour les travailleurs. Si l'on considérait auparavant que le secteur offrait des emplois de classe moyenne décentes et stables, les formes atypiques d'emploi sont aujourd'hui devenues la norme, et l'emploi dans le secteur est souvent considéré comme précaire, peu sûr et mal payé. En fait, la plupart des travailleurs, en particulier dans les centres d'appel, sont confrontés à la précarité croissante de leur emploi, ont moins d'avantages et ont plus de difficultés à se faire représenter par un syndicat. Par ailleurs, l'externalisation et les formes atypiques d'emploi font peser de lourdes menaces sur la liberté syndicale et la négociation collective, qui sont nécessaires pour protéger les droits des travailleurs. Les travailleurs engagés dans des emplois de ce type ont moins tendance à adhérer à un syndicat et à être couverts par les conventions collectives. Le groupe des employeurs affirmera probablement que ces nouvelles modalités d'emploi sont plus flexibles et nécessaires compte tenu de l'évolution des besoins des entreprises, et le groupe des travailleurs ne souhaite ni contester ces points ni prêcher le retour au «bon vieux

temps». Cela étant, les travailleurs doivent pouvoir bénéficier d'un travail décent assorti de protections juridiques, de salaires décents et d'un accès à la liberté syndicale et à la négociation collective indépendamment des conditions et des formes d'emploi qui leur sont offertes. L'existence de ce «nouveau monde du travail» et de ces nouvelles formes de relations d'emploi nous force à chercher comment offrir un meilleur accès à la liberté syndicale et à la négociation collective aux travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi et aux travailleurs en sous-traitance. Le groupe des travailleurs dit espérer que le forum permettra aux participants de trouver des terrains d'entente sur les besoins en termes de travail décent et d'accès aux droits fondamentaux au travail pour les travailleurs du secteur.

10. Le coordinateur du groupe gouvernemental dit que son groupe va s'efforcer de favoriser l'émergence d'un consensus sur les relations d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel en mettant l'accent sur l'amélioration des conditions pour les travailleurs. On observe trop souvent des déficits de travail décent, certaines pratiques dans le secteur s'apparentant à un esclavage moderne. Les risques professionnels pour la santé et l'absence de réglementation concernant les heures de travail sont particulièrement préoccupants. Les centres de contact fonctionnent généralement 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ce qui implique que les opérateurs travaillent la nuit, les week-ends et les jours fériés; par ailleurs, la journée de travail se prolonge souvent bien au-delà de la durée classique de huit heures. Le groupe gouvernemental s'inquiète de la formation et de l'externalisation, ainsi que de la sécurité de l'emploi. Les travailleurs contractuels et les travailleurs soi-disant «indépendants», qui sont en fait dépendants, bénéficient de conditions moins favorables que celles offertes aux salariés travaillant selon des modalités normales. Il faut trouver un consensus sur la façon d'améliorer les conditions de travail dans le secteur, notamment s'agissant des horaires de travail. Les points de consensus du forum doivent éclairer l'élaboration des politiques.

**Premier point suggéré pour la discussion:
Concernant la question des relations d'emploi
dans le secteur des télécommunications
et des centres d'appel, quels défis les gouvernements
et les partenaires sociaux doivent-ils relever?**

11. Le secrétaire exécutif présente le premier point suggéré pour la discussion, qui offre l'occasion d'échanger et d'obtenir des informations sur les difficultés que rencontrent les participants lorsqu'ils s'efforcent de régler les problèmes qui se posent dans les relations d'emploi dans les services des télécommunications et les centres de contact, au niveau national ou au niveau de l'entreprise.
12. Le coordinateur du groupe des travailleurs dit que la principale priorité de son groupe est la question de la liberté syndicale. Le groupe des travailleurs ne conteste pas la nécessité de l'évolution de l'organisation du travail en tant que telle, mais il s'inquiète des normes de travail qui sont, selon lui, trop souples dans certains secteurs et n'apportent donc aucune garantie aux travailleurs, en particulier dans les centres d'appel. S'agissant des normes du travail, on peut parler de nivellement par le bas dans le secteur. Le groupe des travailleurs ne rejette pas la responsabilité sur les seuls employeurs, mais l'amélioration des normes fondamentales concernant l'emploi profiterait tant aux employeurs qu'aux travailleurs.
13. Un participant travailleur de l'Allemagne décrit la situation actuelle dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel dans son pays et les difficultés qu'y rencontrent les travailleurs. La forte détérioration de la sécurité de l'emploi est une grande source de préoccupation, en particulier dans le sous-secteur des centres d'appel. On crée de plus en

plus d'emplois dans les centres d'appel en Allemagne, mais ces emplois ne sont pas sûrs. L'intervenant dit regretter qu'aucun participant gouvernemental ni aucun participant employeur de l'Allemagne ne soit présent au forum, puisque cela aurait été une bonne occasion de débattre de la situation dans son pays. Selon le document d'orientation, le secteur allemand des centres d'appel emploierait 520 000 personnes, ce qui représente une part importante de l'emploi et une forte concentration de travailleurs. L'absence de couverture par des conventions collectives dans les centres d'appel qui permettraient de s'attaquer au niveau généralement faible des salaires est l'un des problèmes rencontrés en Allemagne. L'intervenant se félicite de l'instauration d'un salaire minimum légal de 8,50 euros de l'heure, entré en vigueur en janvier 2015, puisque les travailleurs des centres d'appel percevaient auparavant des salaires inférieurs, qui étaient en moyenne de 5 à 6 euros de l'heure. Le secteur se caractérise par un taux de rotation du personnel sensiblement élevé, de l'ordre de 25 pour cent, par un fort niveau de stress et par un taux de morbidité deux fois plus élevé que celui des autres secteurs. De manière générale, il est difficile de conclure des conventions collectives avec les employeurs des centres d'appel. L'intervenant espère donc que le forum permettra de mettre en évidence l'importance de la négociation collective.

14. Un participant travailleur du Maroc dit que, dans son pays, le secteur des centres d'appel emploie plus de 60 000 personnes. Il insiste sur le fait que le progrès est lié à la démocratie sociale, qui passe par la liberté syndicale. Le secteur se caractérise par un faible taux de syndicalisation, qui s'explique par le fait que, dans de nombreux centres d'appel, l'adhésion à un syndicat est considérée comme une menace envers l'entreprise et que les membres d'un syndicat risquent fortement de perdre leur emploi. Les gouvernements ont le devoir et la responsabilité de protéger les droits à la liberté syndicale et à la négociation collective. La culture du dialogue social reste fragile dans le secteur, comme le prouve l'absence de convention collective sectorielle; au Maroc, un seul employeur du secteur des centres d'appel a accepté de négocier et de conclure une convention collective. L'intervenant souligne qu'il est important de favoriser le dialogue social et de protéger les droits fondamentaux que sont la liberté syndicale et la négociation collective.
15. Un participant travailleur du Sénégal dit comprendre que les évolutions technologiques rapides que connaît le secteur impliquent des changements dans les procédures de travail, mais il se demande pourquoi ces changements se traduisent généralement par la dégradation du statut des travailleurs et de leurs conditions de travail. Le dumping social, les contrats de travail peu sûrs, l'érosion des salaires, les licenciements abusifs et les longues journées de travail sont des problèmes que connaissent les centres d'appel partout dans le monde et auxquels s'ajoute l'absence de réglementation de la délocalisation. L'émergence du secteur des centres d'appel au Sénégal est un phénomène relativement récent, et le gouvernement y voit surtout un moyen de réduire le chômage, mais le besoin de réglementation reste vital.
16. Un participant travailleur de la République dominicaine prend l'exemple de sociétés actives dans le secteur des centres d'appel en Amérique du Sud et en Amérique centrale, qui cherchent de la main-d'œuvre bon marché pour augmenter leurs bénéfices en exploitant les travailleurs. L'intervenant explique que, en République dominicaine, les travailleurs du secteur sont payés moins d'un tiers de ce qu'ils seraient payés ailleurs et parfois moins de 1 dollar de l'heure. Par ailleurs, les centres d'appel sont installés dans des zones franches. Pour bénéficier de ces exonérations fiscales, les entreprises sont normalement tenues de payer de meilleurs salaires ou des primes à leurs travailleurs, ou de leur offrir d'autres prestations mais, bien souvent, elles ne se plient pas à ces obligations, des violations qui s'expliquent par l'extrême faiblesse de l'inspection du travail. L'un des problèmes qui se posent dans ce contexte est que de nombreux employeurs ne sont pas physiquement présents dans le pays; l'externalisation fait l'objet de transactions en ligne et les travailleurs concernés n'ont donc pas de vrai contrat. L'accès à la négociation collective est très difficile étant donné que les syndicats doivent représenter au moins 50 pour cent

des travailleurs pour pouvoir négocier collectivement. Le fait qu'il n'existe aucune convention collective, non seulement dans le pays de l'intervenant mais aussi dans l'ensemble de la région, montre que le dialogue social reste très peu développé dans le secteur.

- 17.** Une participante travailleuse du Brésil dit que le problème avec les centres d'appel est l'absence de régularisation de l'emploi dans l'ensemble de la région de l'Amérique latine, qui entraîne de l'insécurité pour les travailleurs. Il est ainsi facile pour les entreprises de passer, au sein d'une région, d'un pays à un autre pays où l'on parle la même langue. Les entreprises quittent les pays où les syndicats sont forts et où la négociation collective est bien en place pour s'installer dans ceux où la représentation syndicale est faible et où la négociation collective est inexistante. Le Brésil connaît aussi de nombreuses délocalisations d'entreprises, mais principalement au sein du pays, probablement en raison de la langue. Les entreprises quittent les provinces plus riches du sud et du sud-ouest pour s'installer dans les provinces plus pauvres du nord et du nord-est du pays, où le chômage est important et où les entreprises peuvent donc offrir à leurs travailleurs des salaires moins élevés et des prestations moins intéressantes. Une entreprise a ainsi délocalisé 1 000 emplois vers une région rurale du Brésil, où elle paie ses travailleurs moins de 1 dollar de l'heure.
- 18.** Un participant travailleur du Danemark dit que, bien qu'il se félicite de la présence d'employeurs au forum, il est déçu de constater que certaines grandes associations d'employeurs n'y participent pas. Le dialogue, reconnu comme un élément indispensable entre les partenaires sociaux, est sans objet si une seule partie y participe. Dans le pays de l'intervenant, les entreprises recourent davantage à l'externalisation depuis quelques décennies. Par exemple, un grand opérateur de télécommunications au Danemark a externalisé la plupart de ses fonctions de centres d'appel, en garantissant aux travailleurs le maintien de leurs actuelles conditions de travail seulement pendant deux ans. La société a déménagé ses bureaux de trois grandes villes danoises pour s'installer dans une zone rurale où le chômage est important, menaçant ainsi les emplois de la plupart des salariés permanents incapables de déménager pour suivre la société. Elle prévoit par ailleurs de déménager ses centres d'appel à Londres dans un délai de deux ans. Les salariés ont été informés qu'ils pourraient garder leur emploi s'ils déménageaient à Londres et s'ils acceptaient une réduction de salaire de 25 pour cent. L'intervenant fait également observer que l'Union européenne se concentre, dans ses politiques, sur la déréglementation du marché, en négligeant les droits des travailleurs. Les employeurs et les gouvernements doivent donc reconnaître l'importance des droits des travailleurs dans les centres d'appel et offrir à ces personnes de bonnes conditions de travail.
- 19.** Un participant travailleur de la Trinité-et-Tobago explique que la région des Caraïbes doit faire face à l'afflux de multinationales et à leur approche monopolistique dans le secteur des télécommunications sous les apparences de la concurrence. Les règlements conçus pour encourager la concurrence sur les marchés et les avantages concurrentiels fondés sur les services fournis ont en fait entraîné une invasion par des centres d'appel dont les pratiques en matière d'emploi sont très préoccupantes. Les grandes sociétés externalisent les emplois permanents des centres d'appel vers des agences d'emploi qui offrent de moins bonnes conditions de travail (par exemple, elles offrent des salaires inférieurs à la moitié des salaires normaux). Il faut aussi s'attaquer aux problèmes de sécurité et de santé au travail dans les centres d'appel. Certains travailleurs disent souffrir du syndrome du choc acoustique en raison de l'utilisation prolongée de leur microcasque. Les gouvernements doivent accorder l'attention voulue à la question de la réglementation du secteur des télécommunications et offrir aux travailleurs une protection et des prestations correctes.
- 20.** Le secrétaire du groupe des employeurs, répondant aux observations faites par certains participants travailleurs concernant la représentation des employeurs au forum, insiste sur le fait que les membres de son groupe ne sont pas présents au forum en tant que

représentants de telle ou telle entreprise pour négocier avec les représentants des syndicats de telle ou telle entreprise, mais bien pour exprimer le point de vue général des employeurs sur la question à l'examen.

- 21.** La coordinatrice du groupe des employeurs réaffirme que les employeurs ont bien conscience de la valeur du dialogue social et de la liberté syndicale, mais elle insiste toutefois sur le fait qu'il faut prendre en considération les nouvelles façons d'engager la main-d'œuvre pour de nouvelles formes de travail. Les difficultés sont souvent créées par la façon dont les syndicats fonctionnent, à savoir au niveau sectoriel. Le taux de rotation du personnel dans le secteur est une autre difficulté. Les participants au forum doivent prendre en considération la façon dont les salariés transitent par le secteur et utilisent celui-ci comme un tremplin, ainsi que la question de savoir quand et comment nouer le dialogue efficacement avec ces personnes. La mondialisation et la délocalisation sont une réalité; si la législation et la réglementation d'un pays deviennent trop restrictives, des emplois sont perdus et la création d'emplois est fragilisée. Il faut donc trouver l'équilibre entre, d'une part, fixer des salaires justes et, d'autre part, permettre aux entreprises nationales d'être durables et compétitives. Pour l'avenir des emplois, il est nécessaire d'adopter une approche volontariste, en particulier pour remédier à l'actuelle inadéquation des compétences. Bien que l'on ait constaté un renforcement de l'enseignement et de la formation techniques et professionnels, ce renforcement ne concerne bien souvent pas les centres de contact. Les gouvernements doivent travailler avec les partenaires sociaux afin d'équilibrer l'offre et la demande sur le marché du travail. L'inspection du travail et le contrôle de l'application de la réglementation doivent être efficaces. Pour être efficace, l'environnement réglementaire doit couvrir les formes atypiques d'emploi et offrir des garanties s'agissant des droits fondamentaux et des conditions de base relatives à l'emploi. Il faut mener davantage de recherches et trouver davantage de méthodes pour produire des données solides afin d'adopter des politiques et des stratégies en connaissance de cause, par exemple des mesures pour s'attaquer efficacement aux problèmes de sécurité et de santé au travail, et notamment l'absentéisme accru. Les salaires minima et l'internationalisation du secteur contribuent aux déplacements des entreprises d'un pays à l'autre. Il faut trouver un équilibre afin de permettre la création d'emplois dans les différents pays et de garantir une protection juste des travailleurs au niveau mondial.
- 22.** Le coordinateur du groupe gouvernemental réaffirme l'importance des points suivants: la réglementation du secteur et la protection des travailleurs, et la garantie de conditions de travail décentes; s'agissant de la problématique hommes-femmes, répondre aux besoins différents des femmes et des hommes au travail; les heures de travail, et notamment le travail de nuit et de jour; les conventions collectives; l'externalisation; et le dialogue social. L'intervenant réaffirme que les gouvernements sont prêts à se concentrer sur les questions prioritaires et apportent leur concours en vue de l'émergence d'un consensus.
- 23.** La représentante du gouvernement du Brésil dit que son pays ne rencontre aucun problème concernant les formes atypiques d'emploi dans le secteur étant donné que les centres d'appel brésiliens offrent des emplois permanents, et que la durée des journées de travail y est limitée à six heures. Par ailleurs, le problème de la délocalisation ne se pose pas dans son pays, principalement en raison de la langue, mais l'on constate cependant des externalisations à l'intérieur du pays. L'externalisation se fait efficacement et fait l'objet de différentes conventions collectives pour les mêmes types d'emplois, et les salariés des entreprises ayant fait l'objet de l'externalisation bénéficient donc des mêmes conditions. Par contre, les travailleurs du secteur ont du mal à se faire représenter. L'un des problèmes qui se posent au Brésil est le taux élevé de rotation du personnel: 75 pour cent des salariés restent moins d'un an dans la même entreprise; dans de nombreuses entreprises, le taux de rotation atteint même 100 pour cent. L'intervenante communique une mise à jour des chiffres fournis dans le document d'orientation, qui indiquait que le secteur employait 300 000 personnes au Brésil en 2013; selon des statistiques officielles plus récentes, ces salariés sont aujourd'hui au nombre de 400 000.

-
- 24.** Le représentant du gouvernement de la Mauritanie affirme que le secteur des télécommunications de son pays est bien structuré, et que les inspecteurs du travail ont un accès facile à l'ensemble du secteur pour garantir le respect de la réglementation. Cependant, le secteur des centres d'appel a fait son apparition avant qu'un cadre réglementaire approprié n'ait été mis en place, et l'on commence seulement à se rendre compte de la situation réelle des conditions de travail dans les emplois externalisés et du recrutement de travailleurs non déclarés dans ce secteur qui est à la frontière entre emploi organisé et emploi informel. Le gouvernement de l'intervenant doit se montrer prudent dans la façon dont il s'attaque aux défis qui se posent dans les centres d'appel et recourir au dialogue social en vue de mettre au point la réglementation voulue, pour trouver l'équilibre entre les intérêts divergents, puisque l'interdiction pure et simple de l'externalisation entraînerait une perte de possibilités d'emploi. L'aide de l'OIT est essentielle à cet égard.
- 25.** Un représentant du gouvernement de la République démocratique du Congo explique que, dans son pays, les réglementations sont en place mais qu'il y a des problèmes pour la mise en œuvre de la convention (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947. Le manque de ressources pour les services d'inspection du travail est un problème, qui empêche les inspecteurs du travail d'inspecter les conditions de travail dans les entreprises qui sont souvent installées loin des centres urbains. Les conclusions du forum devraient porter notamment sur l'inspection du travail, qui constitue le principal moyen de contrôle. Les réglementations du travail ne peuvent pas être efficaces si les services d'inspection ne disposent pas des ressources suffisantes pour accomplir leur mission.
- 26.** Le coordinateur du groupe des travailleurs précise que son groupe n'avait pas voulu remettre en question la représentativité de son homologue employeur, mais exprime simplement sa déception du fait de l'absence de certaines entreprises et de certains gouvernements.
- 27.** Le secrétaire du groupe des employeurs fait observer que son groupe est nécessairement limité par le nombre de ses représentants qui peuvent être invités à participer. Du fait de ces limitations, son groupe n'est pas composé de représentants d'entreprises précises, mais bien de représentants d'organisations d'employeurs, ce qui permet une meilleure représentation du secteur dans son ensemble.
- 28.** La coordinatrice du groupe des employeurs insiste sur le fait que les entreprises demandent des environnements porteurs dans lesquels elles peuvent fonctionner et rester compétitives. Etant donné que le but ultime des trois parties est de lutter contre le chômage et de créer des emplois, il est essentiel de disposer d'une réglementation efficace. Le rôle des gouvernements est d'aider à la création d'environnements d'emploi conformes à la réglementation au moyen de l'inspection du travail et de trouver l'équilibre entre mesures incitatives et mesures répressives. Les gouvernements doivent aussi promouvoir l'égalité et la non-discrimination afin de protéger tous les travailleurs, indépendamment de leurs modalités d'emploi.
- 29.** Le coordinateur du groupe gouvernemental demande davantage d'informations sur les mécanismes que les travailleurs souhaitent mettre en place pour la promotion du dialogue social entre les partenaires sociaux. Ces informations pourraient aider les gouvernements à définir et à mettre en œuvre les réglementations en tenant compte des attentes des travailleurs.

Deuxième point suggéré pour la discussion: Comment le dialogue social pourrait-il contribuer à améliorer l'environnement de travail dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel?

30. Le secrétaire exécutif présente le deuxième point suggéré pour la discussion, qui est au cœur des activités du forum. Pour que le dialogue social fonctionne, ceux qui y participent doivent être libres et volontaires. L'évolution du marché du travail fragmente les relations d'emploi et les rend très fragiles. Dans de telles conditions, les syndicats ont de plus en plus de mal à organiser les travailleurs. Il importe d'ouvrir un dialogue pratique entre les employeurs et les travailleurs afin de trouver des solutions durables.
31. La coordinatrice du groupe des employeurs souligne que le dialogue social est en effet au cœur de la question. Mené dans le cadre de relations tripartites, bipartites, d'entreprise à entreprise et d'employeur à salarié, ce dialogue renforce les relations professionnelles.
32. Un participant employeur de la Malaisie dit que son organisation encourage les salariés à aborder le moindre de leurs problèmes avec la direction. Plus précisément, son organisation encourage les travailleurs à utiliser les médias sociaux internes pour contacter la direction, ce qui permet à celle-ci de réagir rapidement à tout problème.
33. La coordinatrice du groupe des employeurs fait observer que bon nombre des représentants des employeurs présents au forum portent une double casquette, puisqu'ils sont aussi salariés d'entreprises de télécommunications. Il est nécessaire de mettre en place une plate-forme commune où les points de vue de chacun des mandants peuvent être exprimés clairement. Des engagements structurés avec différents points de contact pourraient faire avancer le dialogue social, et la collecte d'informations sur l'état des lieux dans un secteur donné pourrait donner du sens à ces engagements. Lorsque c'est pertinent, il faut associer les instances réglementaires au processus.
34. Un autre participant employeur de la Malaisie dit que, même si le dialogue social entre les employeurs et les syndicats est en effet très important, certains problèmes ne peuvent être réglés par le seul employeur; il faut aussi associer les gouvernements et les instances réglementaires des télécommunications.
35. La coordinatrice du groupe des employeurs reconnaît que la rotation du personnel dans le secteur pose en effet un grand problème pour l'organisation des syndicats. On pourrait renforcer le dialogue social si les employeurs cherchaient à nouer le dialogue avec les travailleurs afin de créer un sentiment d'appartenance et de promouvoir une plus grande harmonie.
36. Un participant employeur du Nigéria explique comment son entreprise a contribué à promouvoir le dialogue social en organisant des «tournée» au cours desquelles le président directeur général (PDG) et les membres de la direction ont sillonné le pays pour rencontrer des groupes de salariés, et notamment des représentants des centres de contact, et écouter leurs préoccupations. Cette initiative a favorisé le sentiment d'appartenance à l'organisation et a renforcé la participation des travailleurs.
37. La coordinatrice du groupe des employeurs dit que les instances de dialogue sur le lieu de travail permettent aux salariés de donner leur avis, en toute transparence, sur des questions concernant la sécurité et la santé au travail, l'équité et l'amélioration des compétences, entre autres sujets.

-
- 38.** Le coordinateur du groupe des travailleurs souligne que les deux conditions préalables les plus importantes pour le dialogue social sont la liberté syndicale et le droit à la négociation collective. Ce sont ces éléments qui sont le plus largement reconnus par les pays car ils permettent aux travailleurs de négocier les principales conditions d'emploi. Étant donné que les travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi peinent à exercer ces droits, les gouvernements doivent chercher des moyens d'améliorer l'accès à la représentation syndicale et à la négociation collective à l'échelle du secteur. Le dossier thématique n° 1 du BIT sur les relations professionnelles et la négociation collective (octobre 2015)¹ fait ressortir un recul de la négociation collective au niveau mondial, à la faveur d'une négociation au niveau des entreprises, parfois sur l'insistance d'institutions telles que le Fonds monétaire international ou la Banque mondiale. Il en découle que les travailleurs engagés dans une forme atypique d'emploi se trouvent dans des situations toujours plus précaires. Le dossier thématique souligne le rôle important qui revient aux gouvernements lorsqu'il s'agit de garantir et de renforcer la négociation collective par divers mécanismes aux niveaux local, régional et mondial. La négociation collective internationale est une forme importante de dialogue social que l'OIT doit encourager. S'il se félicite de l'importance que le groupe des employeurs accorde au dialogue social, l'orateur estime cependant qu'il est peu probable que le dialogue social passant par les médias sociaux permette de trouver une solution durable aux problèmes qui se posent. Bien qu'il soit d'accord sur le fait que les gouvernements et les instances réglementaires doivent être associés au dialogue social, il affirme que les syndicats sont aussi un élément essentiel de l'équation. Il convient de renforcer la liberté syndicale, telle qu'elle est consacrée dans les conventions de l'OIT, en concevant des solutions pour garantir le respect de ces conventions et protéger les travailleurs de la discrimination antisyndicale.
- 39.** Une participante travailleuse de la Belgique dit admettre la nécessité d'un dialogue social à propos de la flexibilité dans le secteur pour fixer un cadre qui soit avantageux pour toutes les parties sur les aspects suivants: la productivité, un meilleur service aux clients et une diminution de la rotation du personnel. Le secteur compte une grande variété de parties prenantes, notamment des employeurs traditionnels, des entreprises prestataires et des agences d'emploi temporaire. Il ne doit exister aucune discrimination entre les travailleurs en raison de la forme de leur emploi, et tous les travailleurs doivent avoir le droit de participer au dialogue social. Il conviendrait d'envisager de mettre au point et de mettre en œuvre des réglementations suffisamment contraignantes qui ne seraient pas que des déclarations de bonnes intentions. Définir une charte avec l'appui des ministères compétents pourrait être une piste.
- 40.** Un participant travailleur du Royaume-Uni dit que la principale préoccupation de nombreuses entreprises et de nombreux clients dans le secteur est la qualité du service aux clients, qui est généralement perçue comme très mauvaise. Il existe un lien clair entre la mauvaise qualité du service et la faiblesse des salaires, le mauvais statut, l'instabilité, le taux de rotation élevé et les mauvaises conditions de travail. Une véritable négociation collective qui permettrait d'améliorer les conditions et de réduire le taux de rotation pourrait aussi améliorer le service aux clients et, dès lors, les résultats et les bénéficiaires. Mais l'on constate, dans les faits, un nivellement par le bas, où les employeurs respectueux des règles sont fragilisés par la minorité peu scrupuleuse. On pourrait protéger ces bons employeurs de cette minorité en adoptant des normes sectorielles.
- 41.** Un participant travailleur du Maroc rappelle que quatre associations tunisiennes ont reçu le prix Nobel de la paix pour leur contribution décisive à la stabilité et à la transition dans le pays. Parmi ces associations figurent l'Union générale tunisienne du travail et l'Union

¹ ILO Issue Brief No. 1, *Labour Relations and Collective Bargaining* (octobre 2015), voir <http://www.ilo.org/public/english/iira/pdf/labourrelations.pdf>.

tunisienne de l'industrie, du commerce et de l'artisanat. La force des organisations représentatives tunisiennes a permis la transition vers la démocratie. L'histoire regorge d'exemples qui montrent que le dialogue social libre est essentiel et constitue le meilleur moyen de favoriser le progrès et la stabilité dans le monde.

42. Une participante travailleuse de la Suède indique que la majorité des travailleurs en Suède sont couverts par des conventions collectives; le taux de syndicalisation est traditionnellement élevé dans le pays, en particulier dans les centres d'appel, qui comptent de nombreux représentants élus, une situation qui a été rendue possible par des partenariats forts sur le marché du travail suédois. Dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel, les conventions collectives couvrent tous les travailleurs, qu'ils soient syndiqués ou non et quelle que soit leur situation professionnelle. Le secteur fait face à des difficultés découlant de la faiblesse des salaires, du taux élevé de rotation du personnel et du recours fréquent au travail à temps partiel, mais les problèmes seraient bien plus nombreux sans ces conventions collectives solides.
43. Une participante travailleuse du Brésil, qui fait remarquer que, dans son pays, les conventions collectives couvrent tous les travailleurs, syndiqués ou non, fait état d'une campagne lancée au Brésil dans laquelle on appelle les employeurs et les autorités à négocier une convention collective nationale unique qui garantirait des salaires et des prestations minima uniformes à tous les travailleurs, indépendamment de leur situation professionnelle, et qui supplanterait les conventions existant actuellement aux niveaux des entreprises et des Etats. Cette campagne s'est révélée très motivante pour les travailleurs.
44. Un participant travailleur de l'Allemagne dit que la compétitivité n'est pas qu'une question de satisfaction du client, mais aussi une question de conditions de travail. Le dialogue social offre des solutions en vue de la création de bonnes conditions de travail. L'intervenant explique que, dans son pays, on a constaté, comme d'habitude, une normalisation importante des paramètres techniques pour mesurer les aspects quantitatifs des activités dans le secteur, mais que les normes sociales restent faibles. Il devrait exister des normes obligatoires dans des domaines tels que la santé et la sécurité au travail, afin de promouvoir les environnements de travail sains et de réduire l'absentéisme. Par ailleurs, satisfaire les clients suppose d'avoir des travailleurs bien formés et motivés. En conséquence, le dialogue social est important tant au niveau national qu'au niveau sectoriel.
45. Le coordinateur du groupe gouvernemental affirme que le dialogue social est le principal moyen de communication sur lequel construire les bases de meilleures conditions de travail et du respect des normes de l'OIT. Sans dialogue social, il est difficile de conclure ou de mettre en œuvre des conventions collectives. En effet, tant les participants à la réunion d'experts de l'OIT sur les formes atypiques d'emploi, tenue en février 2015, que les participants à la réunion sur les initiatives de vérification privées, tenue en décembre 2013, ont conclu que le dialogue social était le moyen le plus efficace d'instaurer de bonnes relations de travail et de définir de bonnes réglementations en la matière. Dans leurs échanges, les participants au forum devraient s'inspirer des conclusions de la réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi.
46. La représentante du gouvernement du Brésil souligne le double rôle qui revient aux gouvernements, qui doivent à la fois réglementer et promouvoir le dialogue social. Dans son pays, le dialogue social s'est même révélé encore plus efficace que la réglementation et l'inspection dans le secteur. Les participants à une table ronde créée en mars 2015 et réunissant les syndicats, la plupart des entreprises du secteur et la Fédération des travailleurs des centres d'appel ont commencé des discussions, qui dureront six mois, sur la façon d'améliorer les conditions de travail. La sixième réunion de la table ronde se tiendra la semaine suivante et les participants y rédigeront un texte qui pourrait servir de base à une convention collective. Ces cinq dernières années, les inspecteurs du travail dans

le secteur ont fait face à plusieurs problèmes, notamment des cas de harcèlement moral et psychologique, ce qui a contraint le gouvernement à prendre des mesures. Bien que la table ronde n'ait encore rien produit, il est encourageant de voir les employeurs et les travailleurs s'attaquer ensemble à ces questions.

47. La représentante du gouvernement des Philippines dit que le dialogue social est un moyen important de traiter de questions propres au secteur telles que la fidélisation des bons éléments, l'amélioration des compétences et la sécurité et la santé au travail dans son pays, qui est devenu une grande destination pour l'externalisation des processus métier, ce qui crée de nombreuses possibilités d'emploi. Un conseil tripartite, créé dans le but de promouvoir de bonnes relations entre les partenaires sociaux au niveau sectoriel, a rédigé un recueil de directives pratiques non contraignant qui donne des informations de base sur la sécurité et la santé au travail et les normes du travail, et cherche à aider les travailleurs et le secteur dans son ensemble à améliorer les conditions de travail.
48. Le représentant du gouvernement de la Malaisie dit que son pays dispose de son propre Conseil du travail, qui offre une instance pour les discussions tripartites sur les questions liées au travail. Des organismes, tels que la Caisse de prévoyance des salariés, participent au dialogue social tripartite, reconnaissant l'importance de celui-ci. L'intervenant se félicite de l'invitation lancée par les employeurs en vue de la participation au dialogue social au niveau des entreprises. Son gouvernement sera toujours ouvert et disposé au dialogue visant à favoriser la mise en œuvre de la législation du travail.
49. Un représentant du gouvernement de la République démocratique du Congo dit que l'on a créé dans son pays, en 2008, un comité consultatif sectoriel, qui se réunit deux fois par mois. On a constaté que de nombreux travailleurs du secteur n'avaient pas de contrat ou travaillaient de façon informelle. Le ministère du Travail multiplie les inspections et le gouvernement a interdit l'externalisation pour protéger les travailleurs contre toute exploitation par ces processus.
50. La représentante du gouvernement de la Belgique dit que, dans son pays, les conditions de travail varient selon les centres d'appel. Lorsque ce service est assuré en interne, c'est l'entreprise qui doit régler les problèmes internes. Dans le cas des sous-traitants, les travailleurs signalent leurs problèmes à des comités externes, plus difficiles à gérer. Le gouvernement de l'intervenante cherche à étendre les conventions sur les conditions de travail et les salaires minima à l'ensemble des travailleurs du secteur, en prêtant une attention particulière au bien-être des travailleurs qui, souvent, sont stressés et doivent respecter des quotas ou effectuer un certain nombre de tâches dans un environnement rigide. Le gouvernement a donc mis au point des normes plus protectrices afin de garantir le respect de conditions minimales de bien-être.
51. Le président évoque la tenue récente d'un séminaire dans son pays, la Lettonie, qui a réuni les syndicats et les inspecteurs du travail. Ceux-ci ont principalement débattu des conditions de travail, des risques professionnels et de la mise en œuvre des normes relatives à la sécurité et à la santé au travail dans les centres d'appel. Le séminaire a suscité tellement d'intérêt que le nombre d'inscriptions était trop élevé.
52. La coordinatrice du groupe des employeurs souhaite préciser que, en invitant les gouvernements à participer au dialogue social, les employeurs considèrent la participation des travailleurs comme acquise. Les conclusions de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi, tenue en février 2015, sont particulièrement pertinentes pour garantir la liberté syndicale et la négociation collective, lorsqu'il s'agit d'encourager les gouvernements, les employeurs et les travailleurs à recourir au dialogue social pour mettre au point des approches novatrices, notamment des initiatives réglementaires permettant aux travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi d'exercer leurs droits et de bénéficier de la protection qui leur est accordée en vertu des conventions collectives

applicables. Les difficultés rencontrées dans le secteur posent problème pour l'exercice de la liberté syndicale, et l'intervenante dit espérer que le forum aidera les participants à trouver des solutions pour que les travailleurs du secteur jouissent de leurs droits. En Afrique du Sud, il a été mené un projet pilote dans le cadre duquel les organisations professionnelles se sont associées aux syndicats pour encourager les travailleurs, en particulier les jeunes, à s'affilier à un syndicat, et ont permis aux syndicats d'accéder librement aux locaux des employeurs. Dans l'organisation de l'intervenante, le projet pilote a donné de bons résultats et a consolidé la liberté syndicale. Il convient de préciser que le problème ne vient pas des employeurs respectueux des règles, mais bien de ceux qui ne respectent pas les règles et qui créent des conditions de concurrence inégales. Il faut appeler ces employeurs indécents à créer des environnements de travail décentes et à fournir une protection adéquate.

53. Le coordinateur du groupe des travailleurs dit rejoindre son homologue employeur; son groupe ne voulait pas attaquer les employeurs en tant que groupe; le problème est créé par les entreprises qui ne respectent pas les conventions de l'OIT et les législations nationales. Les gouvernements doivent redoubler d'efforts pour aider les syndicats et les employeurs respectueux des règles.
54. Le coordinateur du groupe gouvernemental dit que les gouvernements veulent aider les partenaires sociaux à améliorer les conditions de travail. Il est dans l'intérêt de tous les gouvernements de promouvoir le dialogue social et, partant, la réussite des entreprises. L'inspection du travail a un rôle à jouer pour atteindre cet objectif et éliminer la discrimination antisyndicale et les violations de la liberté syndicale.

**Troisième point suggéré pour la discussion:
Concernant la question des relations d'emploi
dans le secteur des télécommunications
et des centres d'appel, quelles recommandations
pourraient être formulées en vue de guider
l'action future de l'OIT et de ses Membres?**

55. Le président invite les participants à formuler leurs observations sur le troisième point suggéré pour la discussion.
56. Le coordinateur du groupe des travailleurs présente trois grands points: premièrement, la négociation collective et la liberté syndicale; deuxièmement, le dialogue social tripartite pour définir des normes minimales pour les centres d'appel, sur la base de l'exemple donné par la représentante du gouvernement du Brésil lors de la discussion précédente; et, troisièmement, une recommandation claire à l'appui d'accords-cadres mondiaux. Le dialogue social est l'outil le plus important pour promouvoir le travail décent et améliorer les conditions pour les travailleurs du secteur des télécommunications et des centres de contact. Le groupe des travailleurs estime que la négociation collective est la forme de dialogue social la plus décisive et la plus utile qui soit, puisqu'elle permet aux salariés de négocier leurs conditions d'emploi directement avec les employeurs. La représentation syndicale et la couverture par la négociation collective sont en recul pour la plupart des travailleurs du secteur, en particulier ceux qui sont engagés dans des formes atypiques d'emploi. Le groupe des travailleurs fait donc sienne la recommandation de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi pour ce qui est de garantir l'accès à la liberté syndicale et à la négociation collective, y compris la promotion de systèmes et mécanismes efficaces de négociation visant à déterminer quels sont les employeurs concernés aux fins de la négociation collective, ce qui est particulièrement pertinent pour les tâches externalisées et le travail intérimaire. L'OIT devrait analyser les possibles obstacles à la

liberté syndicale et à la négociation collective et s'employer à y remédier afin de renforcer la capacité des travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi. Dans son récent dossier thématique n° 1 sur les relations professionnelles et la négociation collective, le BIT a pointé le doigt dans la bonne direction en insistant clairement sur la nécessité d'une négociation collective inclusive et en concluant que les politiques publiques sont un élément clé pour soutenir cette négociation collective inclusive. Les politiques publiques doivent consolider la négociation collective, élargir sa portée et la rendre plus inclusive, ce qui implique des modalités telles que la négociation entre plusieurs employeurs, la négociation sectorielle et des conventions nationales. Le Bureau devrait mener des travaux de recherche sur la négociation collective entre plusieurs employeurs, en particulier pour le secteur des centres de contact, et aider les mandants à promouvoir cette forme de négociation pour les centres de contact. Deuxièmement, concernant l'expérience partagée par le gouvernement brésilien, le groupe des travailleurs suggère que les gouvernements envisagent de lancer un dialogue social tripartite pour définir des normes minimales pour les centres d'appel. Pour définir des normes mondiales minimales pour le secteur, on pourrait s'appuyer, par exemple, sur la Charte d'UNI Global Union pour les centres d'appel² et sur l'ensemble de normes volontaires de l'Union européenne. Troisièmement, le groupe des travailleurs recommande que l'OIT défende les accords-cadres mondiaux comme une forme importante de dialogue social mondial et comme un moyen de renforcer les droits fondamentaux des travailleurs, notamment le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective.

- 57.** La coordinatrice du groupe des employeurs insiste sur le fait que les données doivent être au cœur de l'approche adoptée face aux problèmes abordés. L'OIT devrait s'attacher à collecter des données et à établir des normes dans les définitions de ces données pour assurer leur comparabilité. Par exemple, la révision en cours de la Classification internationale d'après la situation dans la profession (CISP-93) va permettre le suivi de l'emploi à temps partiel, de l'emploi temporaire et des autres formes atypiques d'emploi. Il est important d'étudier l'évolution du marché du travail dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel, ainsi que de créer des définitions appropriées aux fins statistiques et de mesurer leur importance, afin que les débats sur les politiques dans le secteur reposent sur des informations solides et objectives. De meilleures données offrent par ailleurs des possibilités pour étudier des moyens d'attirer plus de femmes dans le secteur des télécommunications et constituent une ressource essentielle pour les mandants nationaux. Les gouvernements devraient contribuer activement à cette collecte de données solides sur l'évolution du marché du travail. La deuxième recommandation porte sur la nécessité de renforcer les services d'inspection du travail en renforçant leurs capacités, notamment en organisant des formations pour les inspecteurs, en élaborant des directives et des méthodes claires d'inspection et en utilisant de façon stratégique les technologies de l'information et des communications pour rendre l'inspection du travail plus efficace. Par ailleurs, il faut redoubler d'efforts pour renforcer les capacités des mandants et améliorer les compétences nationales s'agissant des moyens de créer et d'utiliser les connaissances et les informations sur la sécurité et la santé au travail de façon à mettre au point des politiques et stratégies de prévention et des systèmes et programmes efficaces de gestion de la sécurité et de la santé au travail. Troisièmement, l'OIT devrait faciliter le partage des bonnes pratiques entre les Etats Membres et les partenaires sociaux dans le secteur, notamment concernant la sécurité et la santé au travail et l'inspection du travail. Enfin, le suivi et l'évaluation sont importants pour observer les tendances et évaluer les incidences des politiques et des stratégies. Eu égard à l'évolution rapide du

² <http://www.uniglobalunion.org/publications/uni-global-union-call-centre-charter>

secteur, il est crucial d'anticiper les futurs besoins en compétences et en formation et d'analyser les attitudes de la «génération Y»³ en ce qui concerne le travail dans le secteur.

- 58.** Le coordinateur du groupe gouvernemental se félicite du rapprochement qu'il constate entre les points de vue exprimés au cours de la discussion par le groupe des travailleurs et par le groupe des employeurs. Les recommandations proposées par les gouvernements s'appuient sur les conclusions de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi (2015). Les recommandations pour l'action future, présentées au paragraphe 8 de ces conclusions, sont particulièrement pertinentes mais doivent être quelque peu adaptées au secteur des télécommunications et des centres d'appel étant donné qu'elles traitent des formes atypiques d'emploi de manière générale. Concernant l'alinéa *a*) du paragraphe 8, par exemple, il conviendrait d'insérer les mots «dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel» à la fin de la première phrase. Il faudrait fusionner les alinéas *b*) et *c*) du paragraphe 8 en un seul point afin d'insister sur la meilleure utilisation des normes du travail dans le secteur. Il faudrait reformuler l'alinéa *d*) du paragraphe 8 pour insister sur le droit à la liberté syndicale étant donné que, sans ce droit, il est très difficile pour les travailleurs de s'exprimer sur les différents aspects de leurs conditions de travail. Concernant l'alinéa *e*) du paragraphe 8, il conviendrait d'en supprimer la deuxième partie et d'en modifier la première de façon à ce qu'elle soit libellée comme suit: «Rechercher, analyser et diffuser des informations sur les pratiques en matière de négociation collective, de dialogue social et de liberté syndicale qui contribuent à instaurer des conditions de travail décentes pour les travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel». Il conviendrait de reformuler l'alinéa *f*) du paragraphe 8 de façon à prendre en considération différentes autres parties des recommandations. Par ailleurs, l'intervenant encourage le Bureau à recenser les différentes formes de relations d'emploi qui existent dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel au niveau national de façon à contribuer à la mise en œuvre des recommandations. Le Bureau devrait aussi prendre en considération les aspects évoqués dans les discussions précédentes, par exemple concernant les heures de travail.
- 59.** La représentante du gouvernement du Brésil donne des exemples de dialogue tripartite entre les gouvernements, les syndicats et les employeurs dans son pays. Le fait d'avoir invité les prestataires de centres d'appel à participer au dialogue social a été une expérience positive. Cette initiative a facilité l'accès à de nombreux contrats dans les sociétés de centres d'appel, ce qui constitue un grand pas en avant étant donné que bon nombre de détails et de directives sur les normes de travail sont stipulés dans ces contrats; il a ainsi été possible de vérifier si ces contrats étaient conformes aux normes. Sur la base de cette bonne expérience, l'intervenante recommande que l'on inclue les parties prenantes pertinentes dans les tables rondes de dialogue social, dans le cadre de ce que l'on peut appeler un dialogue social «tripartite plus».
- 60.** Le représentant du gouvernement de la Mauritanie s'attarde sur les observations faites par le coordinateur du groupe gouvernemental et les résume, en soulignant quatre recommandations principales. Il faudrait fusionner les alinéas *b*) et *c*) du paragraphe 8 étant donné qu'ils ont tous deux trait à l'examen et à la promotion des instruments. Dans l'alinéa *e*), il faudrait insister sur la liberté syndicale comme étant l'aspect clé, qui n'est pas mentionné dans les autres recommandations du paragraphe 8. Concernant la première phrase, il a été suggéré que les recherches soient actualisées. Il convient par ailleurs d'adapter le texte de façon à ce que toutes ces recommandations fassent référence au secteur des télécommunications et des centres d'appel.

³ Génération Y: personnes nées dans les années quatre-vingt et au début des années quatre-vingt-dix. Source: <http://www.businessdictionary.com/definition/Generation-Y.html>.

-
61. La représentante du gouvernement de l'Algérie formule des observations sur l'alinéa f) du paragraphe 8, et propose de supprimer la partie du texte qui suit la phrase sur l'aide aux Etats Membres, qui prête à confusion selon elle. On pourrait rédiger la deuxième phrase comme suit: «Aider les Etats Membres à améliorer leurs services d'inspection du travail en ce qui concerne les formes atypiques d'emploi.» et supprimer le reste de l'alinéa.
 62. Le représentant du gouvernement de la Mauritanie exprime son inquiétude quant au fait que son pays, dont les ressources sont très limitées, a besoin d'une aide et d'un appui urgents pour améliorer ses services d'inspection du travail. Il propose que le groupe gouvernemental se réunisse après la séance plénière pour poursuivre la discussion sur les recommandations restantes.
 63. La représentante du gouvernement de l'Algérie répond en expliquant qu'elle ne propose pas de supprimer la partie du texte qui évoque l'aide aux Etats Membres mais plutôt d'écrire «Aider les Etats Membres à améliorer leurs services d'inspection du travail».

Examen du projet de points de consensus et du projet de recommandations pour l'action future

64. Lors de la séance plénière de clôture, les participants au forum ont examiné les documents GDFERTI/2015/5 et GDFERTI/2015/6, qui contiennent les points de consensus et les recommandations pour l'action future suggérés par le Bureau sur la base des discussions tenues en plénière, et ont examiné les amendements point par point.

Discussion des projets de points de consensus (GDFERTI/2015/5)

Introduction

65. La coordinatrice du groupe des employeurs propose de remplacer, dans le premier paragraphe, le membre de phrase «une dépendance technologique très forte» par «fondée sur la technologie», et de supprimer, à la fin de la phrase, les mots «dans de nombreux pays» et «pour les femmes, les jeunes et d'autres catégories de travailleurs».
66. Le coordinateur du groupe gouvernemental propose d'amender la fin de la dernière phrase comme suit: «pour toutes les catégories de travailleurs, en particulier les femmes et les jeunes», puisqu'il estime qu'il est important de souligner que ces deux catégories sont particulièrement représentées dans le secteur.
67. Le coordinateur du groupe des travailleurs souscrit aux amendements proposés par les employeurs mais préfère le texte original à la proposition des gouvernements.
68. Le coordinateur du groupe gouvernemental accepte la formulation proposée par les employeurs et acceptée par les travailleurs, faisant remarquer que ce sont eux qui sont les plus concernés par le paragraphe.
69. La coordinatrice du groupe des employeurs dit que, bien qu'il convienne que les deux expressions soient interchangeables, son groupe préfère l'expression «centre d'appel», qui est plus parlante que l'expression «centre de contact».
70. Le coordinateur du groupe des travailleurs préfère l'expression «centre de contact» en raison de l'utilisation de plus en plus fréquente d'autres formes de contact, telles que la

messagerie instantanée et le courrier électronique, en plus des appels et des services vocaux. Cette distinction gagnera en pertinence à l'avenir. L'intervenant accepte cependant l'argument des employeurs selon lequel l'expression «centre de contact» est pour l'instant moins courante.

71. Le coordinateur du groupe gouvernemental soutient la proposition terminologique faite par les employeurs mais relève un problème dans la traduction vers le français.
72. Le représentant du gouvernement du Chili dit que la version espagnole est restrictive étant donné qu'elle fait référence uniquement aux centres d'appel. Il propose de modifier la terminologie et d'écrire «les centres de contact, y compris les centres d'appel».
73. Les participants au forum adoptent le paragraphe tel qu'amendé, étant entendu que le secrétariat réglera tous les problèmes qui pourraient se poser dans les versions française et espagnole.
74. Le coordinateur du groupe des travailleurs propose de supprimer les mots «de possibilités» dans la première phrase du deuxième paragraphe et d'ajouter les mots «et leur application devrait être encouragée» à la fin de la deuxième phrase.
75. La coordinatrice du groupe des employeurs propose de remplacer l'expression «emploi décent et productif» par «travail décent et productif» dans tout le document afin de respecter la terminologie choisie précédemment. Elle demande aussi de remplacer le mot «industries» par «secteur» lorsqu'il est question du secteur considéré, de supprimer les mots «A cette fin» au début de la deuxième phrase et d'ajouter le mot «ratifiées» après «normes internationales du travail». Il faudrait aussi ajouter les mots «le cas échéant» dans la dernière phrase.
76. Le coordinateur du groupe gouvernemental propose d'ajouter les mots «toute autre pratique de travail déloyale» après les mots «le cas échéant», que les employeurs proposent d'ajouter après «taux élevés de rotation de la main-d'œuvre».
77. Le secrétaire du groupe des employeurs insiste sur le fait que, étant donné qu'il ne soutient pas toutes les conventions de l'OIT, son groupe ne peut pas signer un document qui l'engage à respecter toutes les normes internationales du travail. Toutes les entreprises ont cependant l'obligation de respecter la loi du pays dans lequel elles opèrent, ce qui justifie l'insertion du mot «ratifiées». Toutefois, compte tenu des préoccupations des travailleurs, l'intervenant propose d'insérer le membre de phrase «Les principes et droits fondamentaux au travail ainsi que» avant «toutes les conventions ratifiées».
78. Les participants au forum adoptent le paragraphe 2 tel qu'amendé.

Défis à relever concernant les relations d'emploi dans les services de télécommunications et les centres d'appel

79. La coordinatrice du groupe des employeurs propose d'ajouter les mots «Dans certains pays» au début de la première phrase du troisième paragraphe, de supprimer le mot «principaux» et de remplacer les mots «restrictions imposées» par «obstacles possibles».
80. Le coordinateur du groupe des travailleurs accepte les propositions des employeurs mais préfère les mots «de nombreux pays» à «certains pays».
81. La représentante du gouvernement du Brésil propose le nouveau libellé suivant pour l'intégralité du paragraphe:

Parmi les principaux défis concernant le travail décent à relever dans le secteur, on citera: l'absence de cadre réglementaire ou les lacunes de celui-ci, la faiblesse du dialogue social et de la négociation collective, la fragmentation de la représentation syndicale et la restriction de la liberté syndicale. En raison, entre autres facteurs, de la mondialisation, le recours aux formes atypiques d'emploi a considérablement augmenté, y compris dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel. Bien qu'elles aient favorisé la capacité d'adaptation et l'essor des entreprises, dans ce secteur précis, elles posent problème en termes de protection des travailleurs et de recours effectif à la liberté syndicale et aux droits à la négociation collective.

- 82.** Le représentant du gouvernement de la Mauritanie explique que les amendements proposés par les gouvernements ont pour objet de cibler en particulier les pays qui n'ont pas de cadre réglementaire. Par ailleurs, le dialogue social est une notion générale et les gouvernements souhaitent ajouter une référence précise à la négociation collective, souligner le problème de la «fragmentation de la représentation syndicale» et supprimer les références aux avantages dans un paragraphe consacré aux défis à relever dans le secteur. Si l'on inclut les avantages dans cette section, il faut également inclure les aspects positifs dans les sections suivantes, par exemple lorsque l'on fait référence à l'inspection du travail. Le fait de supprimer les références aux avantages ne doit pas être vu comme une critique vis-à-vis des employeurs, tout comme le fait d'admettre que l'inspection du travail doit être renforcée ne doit pas être compris comme une attaque contre les gouvernements. Enfin, l'utilisation de l'expression «peuvent poser» dans la dernière phrase n'est pas appropriée, étant donné que les formes atypiques d'emploi posent déjà problème.
- 83.** Le secrétaire du groupe des employeurs dit que, étant donné qu'il s'agit d'un document approuvé par les groupes tripartites, il est important que l'on puisse y reconnaître les aspects positifs des formes atypiques d'emploi. Lorsque l'on adopte des documents tels que des points de consensus, il est de tradition au sein de l'OIT de chercher un équilibre entre les avantages et les inconvénients, de façon à permettre à un public externe d'avoir une vision complète et équilibrée, et pas seulement négative, de la question.
- 84.** Le coordinateur du groupe des travailleurs dit que son groupe peut accepter le nouveau libellé proposé par les gouvernements ou le libellé original, tel qu'amendé par les employeurs, mais demande l'ajout, à la fin du paragraphe, d'une phrase tirée du point 7 f) des conclusions de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi. Cette phrase est libellée comme suit: «Les gouvernements, les employeurs et les travailleurs devraient recourir au dialogue social pour adopter des stratégies novatrices, et notamment des mesures de réglementation, permettant aux travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi de faire valoir leurs droits et de bénéficier des protections qui leur sont accordées dans le cadre des conventions collectives en vigueur.»
- 85.** La coordinatrice du groupe des employeurs est d'accord sur le principe de la proposition des travailleurs, mais elle estime que le paragraphe concernant les défis n'est pas le bon endroit pour inclure une recommandation. On pourrait selon elle envisager de l'inclure dans la section «Contribution du dialogue social en vue d'améliorer l'environnement de travail dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel». Cela étant, son groupe ne peut accepter les modifications globales proposées par les gouvernements.
- 86.** La représentante du gouvernement du Brésil propose de répondre aux préoccupations des employeurs quant à la suppression des aspects positifs dans le paragraphe en écrivant la phrase suivante: «Elles ont favorisé la capacité d'adaptation et l'essor des entreprises, tout en offrant des possibilités d'équilibrer travail et vie de famille.»
- 87.** La coordinatrice du groupe des employeurs dit que son groupe aimerait que le paragraphe commence avec le membre de phrase «Dans de nombreux pays, les défis à relever en termes de travail décent». Par ailleurs, «absence» et «lacunes» veulent dire la même chose

et il y a donc redondance. En outre, l'intervenante fait remarquer que l'on parle, au paragraphe 11 du document d'orientation, du recul de la représentation et non de sa fragmentation.

88. Le coordinateur du groupe des travailleurs dit que, s'il est d'accord avec la contre-proposition des employeurs, son groupe ne peut par contre pas accepter le libellé proposé par la représentante du gouvernement du Brésil, et il propose le libellé suivant: «Elles ont favorisé la capacité d'adaptation et l'essor des entreprises. Des formes atypiques d'emploi bien réglementées et choisies librement peuvent offrir des possibilités de concilier travail et vie de famille. Les formes atypiques d'emploi posent problème...».
89. La coordinatrice du groupe des employeurs demande que l'on revienne au libellé original dans la dernière phrase, où l'on écrirait «elles peuvent poser problème».
90. Le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil fait remarquer que le terme «fragmentation» renvoie les participants au forum au paragraphe 13 du document d'orientation. La nature temporaire de l'emploi et les taux élevés de rotation du personnel peuvent poser problème pour l'organisation des syndicats. La délégation brésilienne considère que le problème de l'organisation des travailleurs est l'un des plus grands défis à relever dans le secteur et elle veut donc qu'il soit reconnu comme tel.
91. Le coordinateur du groupe des travailleurs dit partager le sentiment exprimé, mais il estime que la dernière phrase amendée rend inutile la référence au problème de la fragmentation.
92. Le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil estime que la dernière phrase ne rendrait pas compte correctement des défis recensés. Il proposera un nouveau libellé plus tard.
93. Le coordinateur du groupe des travailleurs propose d'insérer les mots «d'organisation syndicale» après «protection des travailleurs» dans la dernière phrase.
94. Les participants au forum adoptent le paragraphe 3 tel qu'amendé.
95. Le coordinateur du groupe des travailleurs propose de supprimer les mots «et des moyens nouveaux d'organisation» et «des travailleurs» de la première phrase du paragraphe 4.
96. La coordinatrice du groupe des employeurs propose de modifier comme suit le début de la phrase: «Il convient que les partenaires sociaux et les responsables politiques étudient des approches novatrices...» et de supprimer la référence à la fin de la phrase. Les employeurs acceptent la proposition des travailleurs.
97. La coordinatrice du groupe des employeurs propose par ailleurs de remplacer les mots «la protection du travail à laquelle ils ont droit» par «leurs droits fondamentaux».
98. Le coordinateur du groupe des travailleurs ne peut pas souscrire à la proposition des employeurs, étant donné que la protection du travail est plus large que les droits fondamentaux. La protection du travail est nécessaire pour s'attaquer aux déficits de travail décent énoncés au paragraphe 6 des conclusions de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi.
99. Le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil propose de remplacer «responsables politiques» par «gouvernements», par souci de clarté.
100. Les participants au forum adoptent le paragraphe 4 tel qu'amendé.

-
- 101.** Le coordinateur du groupe gouvernemental demande au Bureau de fournir davantage d'informations sur les points de la Réunion d'experts sur l'inspection du travail et le rôle des initiatives de contrôle de conformité privées (Genève, 10-12 décembre 2013) dont il est question au paragraphe 5.
 - 102.** Le président propose que le Bureau partage les conclusions, qui ont déjà été approuvées par le Conseil d'administration, avec les participants au forum après la réunion.
 - 103.** La représentante du gouvernement de la Pologne propose que les informations concernant les conclusions soient incluses dans une note de bas de page sous le paragraphe 7.
 - 104.** Les participants au forum adoptent le paragraphe 5.
 - 105.** Le coordinateur du groupe des travailleurs propose de remplacer, dans la première phrase du paragraphe 6, le membre de phrase «les centres de contact sont régis par une réglementation insuffisante» par «la réglementation des centres d'appel n'existe pas ou est insuffisante» et de supprimer le mot «souvent» dans la dernière phrase et de le remplacer par «risque de poser problème car cela peut entraîner» par «pose problème car cela entraîne».
 - 106.** La coordinatrice du groupe des employeurs propose d'ajouter «à la législation nationale» après «non conformes» et de supprimer le reste de la première phrase, pour la simplifier.
 - 107.** Le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil estime que le libellé sur la délocalisation suscite des préoccupations parce qu'il implique que cette délocalisation entraîne toujours un dumping social et un nivellement par le bas. Dans certains cas, la délocalisation offre des possibilités, ce qui doit apparaître clairement dans le texte.
 - 108.** Le coordinateur du groupe des travailleurs répond que, à la lumière de cette observation, il sera heureux de revenir au libellé original à la fin du paragraphe.
 - 109.** Le coordinateur du groupe des employeurs propose de modifier comme suit la dernière phrase du paragraphe: «La délocalisation du travail d'un pays à un autre ou d'une région à l'intérieur d'un pays à une autre, afin de profiter d'une réglementation du travail moins protectrice et de coûts du travail plus bas, risque de poser problème car cela peut entraîner un "dumping" social et un nivellement par le bas.»
 - 110.** Le coordinateur du groupe gouvernemental s'excuse de devoir quitter la séance et remercie le groupe gouvernemental de la confiance qu'il lui a témoignée en le nommant coordinateur du groupe. Sa fonction de coordinateur sera assurée par le représentant du gouvernement du Chili.
 - 111.** Le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil demande que l'on supprime la deuxième moitié de la dernière phrase du paragraphe, à partir de «à cet égard,...». Dans le reste de la phrase, on répète ce qui a été dit précédemment et l'on place inutilement l'accent sur la réglementation par les gouvernements.
 - 112.** La coordinatrice du groupe des employeurs dit que son groupe souhaite conserver la deuxième moitié de la phrase et uniquement supprimer «à cet égard».
 - 113.** Les participants au forum adoptent le paragraphe 6 tel qu'amendé.
 - 114.** Le coordinateur du groupe des travailleurs demande de remplacer «peuvent constituer» par «représentent» au paragraphe 7.

-
115. Le coordinateur du groupe gouvernemental estime que l'amendement proposé par les travailleurs est trop fort et propose d'ajouter «le cas échéant» à la fin de la phrase.
 116. Le coordinateur du groupe des travailleurs dit que la nouvelle phrase n'a pas de sens au niveau linguistique et il est convenu de supprimer «le cas échéant».
 117. Le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil estime qu'il ne serait pas particulièrement utile d'ajouter une note de bas de page dans ce paragraphe.
 118. Les participants au forum adoptent le paragraphe 7 tel qu'amendé, le paragraphe 8 tel qu'amendé par l'amendement global des employeurs et le paragraphe 9 sans amendement.

***Contribution du dialogue social en vue d'améliorer
l'environnement de travail dans le secteur
des télécommunications et des centres d'appel***

119. Le coordinateur du groupe des travailleurs demande d'utiliser le texte tiré des conclusions de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi proposé plus tôt pour constituer un nouveau paragraphe 9bis. Il propose par ailleurs deux amendements au paragraphe 10: remplacer «l'engagement employeur-employé» par «l'engagement des partenaires sociaux» et remplacer «peut également être utile» par «est indispensable».
120. La coordinatrice du groupe des employeurs demande de supprimer toute la troisième phrase étant donné que le dialogue social et la négociation collective se passent au niveau de l'entreprise.
121. Le coordinateur du groupe gouvernemental dit que son groupe juge inutile de mentionner la compétitivité dans la dernière phrase et propose de supprimer ce mot.
122. Le coordinateur du groupe des travailleurs convient que l'on peut améliorer la formulation de la dernière phrase, mais il propose, au lieu d'une suppression, de remplacer «dialogue social mondial» par «accords-cadres internationaux».
123. La coordinatrice du groupe des employeurs propose le nouveau libellé suivant: «Des accords-cadres internationaux, initiatives volontaires entre les syndicats et les entreprises de télécommunications peuvent également être utiles.» Elle propose aussi de supprimer la dernière phrase du paragraphe.
124. Le coordinateur du groupe des travailleurs dit qu'il refuse d'inclure les mots «initiatives volontaires» étant donné que tous les accords-cadres internationaux sont volontaires. Il propose par ailleurs d'ajouter «dans le cadre de l'amélioration des conditions de travail» après «peuvent également être utiles». Il est d'accord de supprimer la fin de la phrase.
125. Le secrétaire du groupe des employeurs fait observer qu'il est vrai que les accords-cadres internationaux sont aujourd'hui volontaires, mais que personne ne peut dire s'ils ne deviendront pas obligatoires à l'avenir. C'est la raison pour laquelle le groupe des employeurs veut garder les mots «initiatives volontaires». Cependant, l'intervenant propose un autre libellé: «Des accords-cadres internationaux et autres initiatives volontaires entre les syndicats et les entreprises de télécommunications peuvent également être utiles dans le cadre de l'amélioration des conditions de travail.»
126. Le coordinateur du groupe des travailleurs propose de le simplifier comme suit: «Des accords-cadres internationaux, constituant des initiatives volontaires...».

-
- 127.** Les participants au forum souscrivent à cette proposition et les paragraphes 9bis et 10 sont adoptés tels qu'amendés.
- 128.** La coordinatrice du groupe des employeurs recommande de supprimer la dernière phrase du paragraphe 11, car elle estime que l'expression «donneurs d'ordres» n'est pas claire.
- 129.** Le coordinateur du groupe des travailleurs s'excuse de devoir quitter la réunion et passe le relais au secrétaire du groupe des travailleurs, qui fait remarquer que la formulation utilisée dans la dernière phrase reflète les discussions menées au cours du forum. La présence de cette phrase se justifie par le souci de reconnaître qu'il faut faire participer au dialogue social d'autres parties en plus des employeurs directs. Le groupe des travailleurs souhaite donc que l'on conserve cette phrase.
- 130.** Le coordinateur du groupe gouvernemental dit que, bien qu'il n'y ait pas d'objection à la suppression proposée, il peut parfois être intéressant d'inclure d'autres parties dans le dialogue social. Son groupe estime que la formulation utilisée dans la première phrase – «devraient veiller à la représentation des travailleurs» – est trop forte. L'autre formulation – «étudier» – proposée par les travailleurs est plus appropriée.
- 131.** La coordinatrice du groupe des employeurs reste préoccupée par la référence aux «donneurs d'ordres», qui laisse entendre une intervention dans la chaîne logistique. Par ailleurs, les bureaux d'emploi privés sont des employeurs à part entière; la phrase est donc redondante et devrait être supprimée.
- 132.** La représentante du gouvernement de la Mauritanie propose un sous-amendement à la première phrase, qui serait libellée comme suit: «Les travailleurs, les employeurs et les gouvernements devraient veiller à la représentation des travailleurs dans les bureaux de placement, le travail intérimaire et le travail externalisé de façon à garantir que les travailleurs recrutés dans des formes atypiques d'emploi bénéficient des principes et droits fondamentaux au travail.», étant donné que la liberté syndicale et le droit à la négociation collective sont déjà couverts.
- 133.** Le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil dit comprendre la préoccupation des employeurs concernant la dernière phrase à propos de la négociation collective. Les participants au forum pourront peut-être trouver un compromis en utilisant une formulation plus large s'agissant du dialogue social et de la participation d'autres parties, par exemple: «Outre les employeurs directs, les donneurs d'ordres et les bureaux d'emploi privés peuvent aussi prendre part au dialogue social.» On peut, si nécessaire, remplacer l'expression «donneurs d'ordres» par une expression plus générale.
- 134.** Le coordinateur du groupe des travailleurs dit apprécier l'orientation suggérée par le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil et propose de revenir à l'amendement «étudier». Il propose par ailleurs de remplacer l'expression «donneurs d'ordres» par «autres parties/parties prenantes».
- 135.** La coordinatrice du groupe des employeurs explique que le problème avec la dernière phrase du paragraphe ne porte pas sur la négociation collective mais bien sur la liste des parties qui y sont qualifiées d'employeurs.
- 136.** Le secrétaire du groupe des employeurs rappelle aux participants au forum que la définition du dialogue social n'inclut pas d'autres parties que les partenaires sociaux tripartites.
- 137.** Le coordinateur du groupe des travailleurs demande qu'il soit consigné dans le rapport que son groupe n'est pas favorable à la suppression de la dernière phrase, qui a pour objet de rendre compte de la fragmentation de la négociation collective dans le secteur. Par souci de

compromis, il accepte la suppression. Il souhaite cependant conserver le membre de phrase «y compris la liberté syndicale et le droit à la négociation collective» de la version originale.

138. Le coordinateur du groupe gouvernemental est lui aussi d'avis qu'il aurait été intéressant de mentionner que le dialogue social pouvait inclure d'autres parties. Cependant, par souci de compromis, il accepte également la suppression.
139. Les participants au forum adoptent le paragraphe 11 tel qu'amendé.
140. Le coordinateur du groupe des travailleurs propose d'ajouter «et devraient être encouragés» à la fin du paragraphe 12.
141. La coordinatrice du groupe des employeurs dit que son groupe souhaite supprimer tout le paragraphe, puisqu'il considère que celui-ci n'est fondé sur aucun élément factuel et est donc purement spéculatif. La satisfaction des clients découle de plusieurs éléments, et pas seulement des relations entre l'employeur et ses salariés.
142. Le coordinateur du groupe gouvernemental et le coordinateur du groupe des travailleurs insistent tous deux pour conserver le paragraphe.
143. Le représentant du gouvernement de la Mauritanie propose de remplacer le paragraphe par la phrase «Les accords relatifs à la fixation de salaires minimaux encouragent une meilleure protection des droits des travailleurs.», dont il considère qu'elle exprime une position neutre.
144. Le secrétaire du groupe des employeurs affirme que, conformément au précédent institué dans les cas de désaccord sur le texte, le paragraphe devrait être supprimé.
145. Le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil propose d'ajouter la phrase «Il existe des déterminants sociaux étroitement liés aux salaires et aux conditions décentes, aux environnements de travail sains et à la faible rotation du personnel.»
146. La coordinatrice du groupe des employeurs remercie le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil pour sa suggestion, mais réaffirme le point de vue de son groupe, qui est qu'il faut supprimer le paragraphe.
147. Le coordinateur du groupe des travailleurs propose de supprimer le début du paragraphe à condition que la phrase «Des accords conclus par secteur et la fixation de salaires minimaux protègent les employeurs respectueux de la réglementation de ceux qui ne le sont pas.» soit incluse à la fin du paragraphe.
148. Les trois parties acceptent la suggestion du président, qui propose que l'on mette le paragraphe entre crochets et que l'on y revienne à la fin de la discussion.
149. La coordinatrice du groupe des employeurs propose de retravailler la liste du paragraphe 13, qui serait libellée comme suit: «d'inspecter soigneusement les lieux de travail, de promouvoir le partage de bonnes pratiques, d'encourager la productivité et de promouvoir le dialogue social et le développement de compétences.»
150. Le coordinateur du groupe des travailleurs propose d'insérer «de promouvoir le respect des droits des travailleurs» après «d'inspecter les lieux de travail».
151. Le coordinateur du groupe gouvernemental propose d'ajouter les mots «avec le soutien des partenaires sociaux». Il propose de mettre un point après «dialogue social» et de

commencer une nouvelle phrase, libellée comme suit: «Avec le soutien des partenaires sociaux, les gouvernements pourraient encourager le développement de compétences.»

152. Les participants au forum adoptent le paragraphe 13 tel qu'amendé.

Examen des recommandations en vue de guider l'action future de l'Organisation internationale du Travail et de ses Membres (GDFERTI/2015/6)

153. Le coordinateur du groupe des travailleurs dit que son groupe accepte le document dans son ensemble sans amendement. Il s'interroge seulement sur le sens donné à l'expression «mécanismes de représentation», au paragraphe 1 3) *b*).

154. Le secrétaire exécutif du forum explique que cette expression traduit une partie des débats du forum et n'a pas pour objet d'introduire un quelconque mécanisme de représentation supplémentaire. L'une des missions du Bureau est de mener des recherches sur la représentation des travailleurs, y compris ceux qui sont engagés dans des formes atypiques d'emploi. Cependant, même dans ces cas, les travailleurs doivent être représentés par des associations.

155. Le coordinateur du groupe des travailleurs dit que son groupe ne reconnaît que les syndicats comme mécanisme de représentation des travailleurs.

156. La coordinatrice du groupe des employeurs propose de conjuguer le verbe recommander au présent, puisque le document doit être compris comme déployant ses effets maintenant. Elle réaffirme par ailleurs la nécessité des modifications générales concernant les industries et l'emploi décent et productif apportées au document précédent. Concernant le paragraphe 1 *b*), elle recommande d'insérer les mots «le dialogue social et la négociation collective» après «pratiques concernant» et de supprimer les mots jusqu'à «dans les entreprises de télécommunications et de centres d'appel»; et aussi de supprimer les mots «opérant dans plusieurs pays».

157. Le coordinateur du groupe gouvernemental dit ne pas pouvoir accepter ces suppressions.

158. La coordinatrice du groupe des employeurs fait remarquer que la situation est similaire à la discussion concernant le paragraphe 12 du document précédent et qu'il n'y a pas consensus sur ce paragraphe.

159. Le secrétaire du groupe des employeurs souligne que, de la même façon que le groupe des travailleurs n'a pas voulu tenir compte des bonnes pratiques de représentation des travailleurs en dehors des syndicats, le groupe des employeurs ne veut pas accepter les implications du paragraphe 1 *b*).

160. Le coordinateur du groupe des travailleurs rejette l'analogie entre les deux situations. Le paragraphe porte seulement sur le partage des bonnes pratiques existantes. La négociation entre plusieurs employeurs a été reconnue comme un élément essentiel pour faire en sorte que les travailleurs effectuant un travail externalisé, par exemple dans les centres d'appel, aient un meilleur accès à la négociation collective. Le partage des bonnes pratiques existantes ne peut que conduire à une meilleure compréhension, plus claire, du rôle que certaines formes de négociation collective et de dialogue social jouent lorsqu'il s'agit d'atténuer les difficultés recensées.

161. Le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil dit que la suppression proposée par les employeurs enlève des éléments essentiels tels que le dialogue tripartite

national, sans parler des formes novatrices de dialogue social. La proposition est surprenante et frustrante étant donné que l'on a déjà reconnu que ces aspects étaient très importants.

- 162.** La coordinatrice du groupe des employeurs fait remarquer que le dialogue social et la négociation collective englobent aussi la notion de dialogue tripartite national. En mentionnant le dialogue social et la négociation collective, le groupe des employeurs cherche à faire référence aux autres formes d'engagement de manière générale, sans mettre en évidence des éléments précis.
- 163.** Le coordinateur du groupe des travailleurs dit que son groupe ne peut accepter la version modifiée car celle-ci n'ajoute pas grand-chose. Il y a eu de nombreuses discussions sur les formes novatrices de dialogue social, ce que le paragraphe devrait traduire au lieu de simplement mentionner le partage de bonnes pratiques. En vue d'essayer d'arriver à un compromis, et compte tenu du paragraphe 12 du document précédent, et de la ferme objection des employeurs à l'inclusion des entreprises donneuses d'ordres, des bureaux d'emploi privés et des sous-traitants, le groupe des travailleurs serait disposé à supprimer cette partie du paragraphe 1 *b*) et à garder le texte «procéder à l'échange de bonnes pratiques concernant la négociation entre plusieurs employeurs, le dialogue tripartite national et le dialogue mondial dans les entreprises de télécommunications et de centres d'appel opérant dans plusieurs pays».
- 164.** La coordinatrice du groupe des employeurs dit apprécier les efforts faits pour répondre aux préoccupations de son groupe, mais elle réaffirme sa position précédente.
- 165.** Le coordinateur du groupe gouvernemental dit qu'il peut, de manière à parvenir à un consensus, accepter la proposition des travailleurs, mais que ce résultat est frustrant.
- 166.** Le président dit que, en l'absence de consensus sur le paragraphe 1 *b*), l'on place la question entre crochets et l'on y reviendra à la fin de la discussion.
- 167.** La coordinatrice du groupe des employeurs propose de supprimer le mot «solutions» dans le paragraphe 1 *c*) et d'ajouter les mots «lorsque cela est nécessaire» à la fin de la phrase. Le mot «solutions» renvoie à des problèmes, et le groupe des employeurs est d'avis que la conformité peut aussi renvoyer à des concepts positifs, tels que l'innovation.
- 168.** Le coordinateur du groupe des travailleurs est d'avis que le libellé original est plus clair que l'amendement proposé par les employeurs.
- 169.** Le coordinateur du groupe gouvernemental dit que, pour avancer, les gouvernements peuvent souscrire à la suppression du mot «solutions».
- 170.** Le coordinateur du groupe des travailleurs souscrit à l'amendement proposé par le groupe des employeurs, par souci de consensus.
- 171.** Les participants au forum adoptent le paragraphe 1 *c*) tel qu'amendé.
- 172.** La coordinatrice du groupe des employeurs propose de supprimer les mots «règles du jeu équitables» au paragraphe 1 *d*) et d'ajouter «par tous» à la fin de la phrase.
- 173.** Les participants au forum adoptent le paragraphe 1 *d*) tel qu'amendé et le paragraphe 1 *e*) sans amendement.

-
- 174.** La coordinatrice du groupe des employeurs propose le libellé suivant pour le paragraphe 2 a): «associer les partenaires sociaux aux travaux visant à définir, contrôler et suivre les formes atypiques d'emploi et à améliorer et à adapter la législation et les politiques du travail».
- 175.** Le coordinateur du groupe des travailleurs accepte seulement l'insertion de «contrôler et suivre».
- 176.** La représentante du gouvernement du Brésil demande des éclaircissements sur la façon dont les gouvernements peuvent contrôler et suivre les formes atypiques d'emploi.
- 177.** La coordinatrice du groupe des employeurs dit que les gouvernements ont un rôle important à jouer puisque certaines données sont consultables uniquement par eux.
- 178.** Le coordinateur du groupe des travailleurs dit que le fait de contrôler et de suivre permettra aux gouvernements d'évaluer l'impact des formes atypiques d'emploi et d'apporter les modifications nécessaires à leur législation du travail.
- 179.** Le coordinateur du groupe gouvernemental se dit également d'avis que le contrôle et le suivi sont bénéfiques et ne peuvent être effectués que par les gouvernements, mais il estime qu'il serait difficile d'associer les partenaires sociaux à de tels processus.
- 180.** Le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil propose d'ajouter les mots «l'impact», de sorte que le membre de phrase soit libellé comme suit: «contrôler et suivre l'impact des formes atypiques d'emploi». Il fait aussi remarquer que le verbe «adapter» devrait être supprimé du paragraphe, comme il en a été convenu précédemment.
- 181.** Les participants au forum adoptent le paragraphe 2 a) tel qu'amendé.
- 182.** La coordinatrice du groupe des employeurs propose d'insérer les mots «lorsque cela est nécessaire» dans le paragraphe 2 b).
- 183.** Le coordinateur du groupe des travailleurs et le coordinateur du groupe gouvernemental estiment que l'ajout n'est pas nécessaire, mais leurs groupes ne s'y opposent pas.
- 184.** Les participants au forum adoptent le paragraphe 2 b) tel qu'amendé.
- 185.** La coordinatrice du groupe des employeurs propose de supprimer le terme «concernée» dans le paragraphe 2 c).
- 186.** Les participants au forum adoptent le paragraphe 2 c) tel qu'amendé et le paragraphe 3 a) sans amendement.
- 187.** Le coordinateur du groupe des travailleurs propose d'insérer l'adjectif «syndicale» après «représentation» et de supprimer le mot «mécanismes» au paragraphe 3 b).
- 188.** La coordinatrice du groupe des employeurs dit que les mots «des travailleurs» auraient plus de sens que l'adjectif «syndicale».
- 189.** Les participants au forum adoptent le paragraphe 3 b) tel qu'amendé.
- 190.** Le coordinateur du groupe gouvernemental propose d'insérer l'adjectif «nationaux» après «systèmes» au paragraphe 3 c).
- 191.** Les participants au forum adoptent le paragraphe 3 c) tel qu'amendé.

-
- 192.** Le coordinateur du groupe gouvernemental propose d'ajouter les mots «en collaboration avec les mandants» après le verbe «entreprendre» au paragraphe 3 *d*), dans un souci de consultation des partenaires sociaux dans les recherches effectuées par le Bureau.
- 193.** Le coordinateur du groupe des travailleurs est d'accord sur le principe mais avertit qu'une telle formulation pourrait créer un précédent étant donné que tout travail de recherche associe déjà les partenaires sociaux.
- 194.** Les participants au forum adoptent le paragraphe 3 *d*) tel qu'amendé.

Paragraphe en suspens

- 195.** Le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil dit qu'il croit que le paragraphe 12 du document GDFERTI/2015/5 a été mal compris. Dans son pays, les employeurs ont demandé la mise en place d'un dialogue «tripartite plus», ce qui a eu des résultats constructifs non seulement dans les télécommunications mais aussi dans d'autres secteurs. Si la référence aux mécanismes de ce type est retirée du document, il demande que le Bureau consigne sa déclaration à ce sujet dans le rapport.
- 196.** Le coordinateur du groupe gouvernemental soutient la déclaration de son collègue au nom du groupe.
- 197.** Le coordinateur du groupe des travailleurs dit que son groupe peut accepter la suppression de la première phrase même s'il estime qu'une corrélation existe bel et bien. La deuxième partie du paragraphe renvoie à un point que les employeurs ont réaffirmé à plusieurs reprises lors de la discussion, et son inclusion ne devrait donc pas les déranger, d'autant plus que cette partie souligne que le problème ne vient pas des employeurs respectueux de la réglementation mais bien de ceux qui ne le sont pas.
- 198.** La coordinatrice du groupe des employeurs dit que la corrélation sous-entendue par le paragraphe est inacceptable. La satisfaction des clients et la fixation de salaires minimaux sont des éléments sans rapport.
- 199.** Le paragraphe 12 est supprimé.
- 200.** Le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil propose de remplacer les mots «procéder à l'échange de bonnes pratiques», au paragraphe 1 *b*) du document GDFERTI/2015/6, par «continuer les discussions sur les formes novatrices de dialogue social».
- 201.** Le coordinateur du groupe des travailleurs soutient la proposition originale des employeurs, avec laquelle les mots «procéder à l'échange de bonnes pratiques» resteraient dans le texte. Il propose d'ajouter le membre de phrase «notamment la négociation entre plusieurs employeurs, le dialogue tripartite national et le dialogue mondial dans les entreprises de télécommunications et de centres d'appel opérant dans plusieurs pays» à la fin de la phrase.
- 202.** La coordinatrice du groupe des employeurs dit que son groupe est disposé à accepter la proposition du conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil.
- 203.** Le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil dit accepter lui aussi la proposition «procéder à l'échange de bonnes pratiques sur le dialogue social et la négociation collective dans les entreprises de télécommunications et de centres d'appel, et poursuivre les discussions sur les formes novatrices de dialogue social».

Il demande, cependant, qu'il soit consigné dans le rapport qu'il aurait préféré que l'on choisisse la proposition des travailleurs.

- 204.** Le coordinateur du groupe des travailleurs dit que son groupe est disposé à accepter les modifications proposées par le conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil, pour autant que l'on ajoute les mots «telles que la négociation entre plusieurs employeurs, le dialogue tripartite national et le dialogue mondial dans les entreprises de télécommunications et de centres d'appel opérant dans plusieurs pays» après le texte proposé.
- 205.** Le secrétaire du groupe des employeurs réaffirme que le groupe des employeurs ne peut accepter la référence à la négociation entre plusieurs employeurs et peut accepter seulement la proposition du conseiller de la représentante du gouvernement du Brésil.
- 206.** Le président, constatant l'absence de consensus, propose de supprimer l'ensemble du paragraphe 1 b).
- 207.** Le paragraphe 1 b) est supprimé.

Déclarations finales

- 208.** La coordinatrice du groupe des employeurs dit que, bien que les participants au forum ne soient pas parvenus au consensus sur certains points, la réunion a été une riche expérience. Elle remercie le groupe gouvernemental pour son esprit d'innovation et ses encouragements et le groupe des travailleurs pour sa collaboration active. Son groupe attend avec intérêt de pouvoir renforcer leur relation et de travailler avec eux à l'avenir. Enfin, elle remercie son propre groupe, le secrétariat et le président pour sa conduite des débats.
- 209.** Le coordinateur du groupe des travailleurs se fait l'écho des propos tenus par son homologue employeur. Il remercie toutes les parties et tous les participants au forum, qui sont parvenus à produire un bon document en dépit de leur désaccord sur certains points. Il remercie plus particulièrement le Bureau et le président, ainsi que ses collègues travailleurs pour le travail qu'ils ont accompli en vue d'exprimer les préoccupations du groupe.
- 210.** Le coordinateur du groupe gouvernemental dit que son groupe est quelque peu mécontent de certains des points de consensus. Cependant, les participants au forum ont traité de certaines questions difficiles et le simple fait que celles-ci soient débattues est une source d'encouragement. L'intervenant remercie tous les participants au forum et les félicite pour le bon travail qu'ils ont accompli.
- 211.** Le secrétaire général adjoint du forum, M. A. Isawa, félicite les participants au forum d'avoir adopté un ensemble de recommandations consensuelles. Les contributions actives et constructives des participants attestent de leur connaissance de l'évolution des relations d'emploi dans le secteur. L'intervenant remercie le président, les coordinateurs des groupes, les conseillers et tous les participants d'avoir facilité le bon déroulement du forum. Les points de consensus donnent des orientations pratiques sur la façon dont les mandants et le Bureau peuvent travailler pour améliorer la représentation des travailleurs dans des domaines où les formes atypiques d'emploi deviennent la norme.
- 212.** Le président dit que la participation active et l'esprit de coopération dont ont fait preuve les participants leur ont permis d'accomplir leur tâche et de faire du forum un succès. Les participants sont parvenus à dégager un ensemble de points de consensus pour aider le secteur à rester viable, dans le respect des normes du travail applicables. Le document sera

une source précieuse d'orientations pour les gouvernements et les partenaires sociaux. Le succès du forum est une nouvelle preuve du rôle essentiel que le dialogue social peut jouer lorsqu'il s'agit de rapprocher des points de vue divergents. Le président remercie tous les participants au forum pour leurs contributions.

Points proposés pour la discussion

213. Concernant la question des relations d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel, quels défis les gouvernements et les partenaires sociaux doivent-ils relever?
214. Comment le dialogue social ⁴ pourrait-il contribuer à améliorer l'environnement de travail dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel?
215. Concernant la question des relations d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel, quelles recommandations pourraient être formulées en vue de guider l'action future de l'OIT et de ses Membres?

⁴ D'après le rapport intitulé *Dialogue social*, établi aux fins de la Discussion récurrente en vertu de la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable, rapport VI, Conférence internationale du Travail, 102^e session, Genève, 2013, paragr. 15 et 16:

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

Points de consensus ¹

Introduction

1. Les centres de télécommunications et d'appel sont indispensables à l'économie mondialisée du savoir telle que nous la connaissons aujourd'hui, caractérisée par un haut niveau d'interconnexion et fondée sur la technologie. Ils sont également une source importante d'emplois de par le monde et constituent dans de nombreux pays, un moyen essentiel d'entrer dans le monde du travail.
2. La capacité d'adaptation et la durabilité des entreprises doivent aller de pair avec la promotion d'un travail décent et productif dans le secteur. Les principes et droits fondamentaux au travail ainsi que toutes les normes internationales du travail ratifiées qui sont en lien avec cette industrie devraient être confirmés et leur application devrait être encouragée. Un dialogue social efficace est l'élément clé pour promouvoir la durabilité à la fois des activités économiques et du travail décent dans l'industrie, et pour résoudre les problèmes que posent la santé et la sécurité au travail, un niveau de stress excessif, un taux élevé de congés maladie, des salaires bas, de longues heures de travail, des licenciements injustifiés, des taux élevés de rotation de la main-d'œuvre ou, le cas échéant, toute autre pratique de travail déloyale.

Défis à relever concernant les relations d'emploi dans les services de télécommunications et les centres d'appel

3. Dans de nombreux pays, les défis à relever en termes de travail décent portent notamment sur les écarts constatés dans le cadre réglementaire, la faiblesse du dialogue social et de la négociation collective et la restriction de la liberté syndicale. En raison, entre autres facteurs, de la mondialisation, des formes atypiques d'emploi ont connu un essor important, y compris dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel. Celles-ci ont favorisé la capacité d'adaptation et la croissance des entreprises. Des formes atypiques d'emploi bien réglementées et choisies librement peuvent offrir des possibilités de concilier travail et vie de famille. Cela étant dit, elles peuvent aussi poser problème en termes de protection des travailleurs, d'organisation syndicale et de respect effectif des droits syndicaux et de négociation collective.
4. Il convient que les partenaires sociaux et les gouvernements étudient des approches novatrices de dialogue social et de participation. Dans ce contexte, on citera notamment l'instauration et l'utilisation de nouveaux mécanismes de dialogue qui devraient garantir aux travailleurs, dont l'emploi est atypique, de bénéficier de la protection du travail qui leur est due.
5. La Réunion d'experts sur l'inspection du travail et le rôle des initiatives de contrôle de conformité privées (Genève, 10-12 décembre 2013) fournit certaines indications sur la façon dont ces initiatives pourraient rendre le processus plus efficace.

¹ Ces points de consensus ont été adoptés le 28 octobre 2015 par le Forum de dialogue mondial. Conformément aux procédures établies, ils seront soumis pour examen au Conseil d'administration du BIT.

-
6. Dans certains pays, la réglementation des centres d'appel n'existe pas ou est insuffisante, et le fonctionnement de ces centres est parfois difficile à contrôler – certaines entreprises ou certains emplois n'étant pas déclarés et non conformes à la législation nationale. Les partenaires sociaux et les décideurs ont les uns comme les autres tout intérêt à veiller à ce que cette situation ne pénalise pas injustement les entreprises et leurs salariés qui se conforment aux normes. La délocalisation du travail d'un pays à un autre ou d'une région à l'intérieur d'un pays à une autre, afin de profiter d'une réglementation du travail moins protectrice et de coûts du travail plus bas, risque de poser problème car cela peut entraîner un «dumping» social et un nivellement par le bas. A cet égard, la solution appropriée pourrait être de mettre au point une réglementation qui soit à la fois de meilleure qualité et plus efficace.
 7. Des inspections du travail améliorées et bénéficiant de plus de ressources représentent une part importante des réponses aux défis que pose l'évolution des relations d'emploi dans le secteur.
 8. Il est nécessaire de combler le déficit et l'inadéquation constatés en termes de qualifications et de promouvoir la formation technique et professionnelle ainsi que l'enseignement, afin de répondre aux besoins en ressources humaines du secteur.
 9. Tous les travailleurs devraient bénéficier de l'égalité de traitement et ne faire l'objet d'aucune discrimination, quel que soit le type de leur relation contractuelle.

Contribution du dialogue social en vue d'améliorer l'environnement de travail dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel

10. Les gouvernements, les employeurs et les travailleurs devraient recourir au dialogue social pour adopter des stratégies novatrices, notamment des mesures de réglementation, qui permettent aux travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi de faire valoir leurs droits et de bénéficier des protections qui leur sont accordées dans le cadre des conventions collectives en vigueur.
11. Le dialogue social la négociation collective et l'engagement des partenaires sociaux sont des éléments très importants. Un engagement structuré avec les autorités de contrôle et avec les gouvernements est indispensable. Un tel dialogue peut être favorisé par l'organisation de forums sur le lieu de travail et l'institution de conseils sur des sujets tels que la formation, la sécurité et la santé au travail et le bien-être du personnel. Des accords-cadres internationaux, constituant des initiatives volontaires entre les syndicats et les entreprises de télécommunications, peuvent également être utiles dans le cadre de l'amélioration des conditions de travail.
12. Les travailleurs, les employeurs et les gouvernements devraient étudier la représentation des travailleurs dans les bureaux de placement, le travail intérimaire et le travail externalisé – de façon à garantir que les travailleurs recrutés dans des formes atypiques d'emploi bénéficient des principes et droits fondamentaux au travail, y compris de la liberté syndicale et du droit à la négociation collective.
13. Le gouvernement est chargé de réglementer le monde du travail, d'inspecter soigneusement les lieux de travail, de promouvoir le respect des droits des travailleurs de même que le partage de bonnes pratiques, d'encourager la productivité et le dialogue social. Avec le soutien des partenaires sociaux, les gouvernements pourraient encourager le développement de compétences.

Recommandations en vue de guider l'action future de l'Organisation internationale du Travail et de ses Membres

14. Le forum recommande l'action future ci-après dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel:

- 1) Les mandants tripartites devraient:
 - a) prendre part à un dialogue social visant à promouvoir un travail décent et productif ainsi que l'égalité de traitement pour tous les travailleurs, quelle que soit leur situation professionnelle;
 - b) assurer, lorsque cela est nécessaire, la conformité des systèmes de travail flexible et des formes atypiques d'emploi avec les principes et les pratiques de travail décent;
 - c) concevoir et appliquer des mesures visant à garantir le respect par tous des cadres juridiques appropriés;
 - d) améliorer l'accès pour tous les travailleurs au développement des compétences requises et anticiper les besoins futurs en termes de formation.
- 2) Les gouvernements devraient:
 - a) associer les partenaires sociaux aux travaux visant à définir, contrôler et suivre l'impact des formes atypiques d'emploi et à améliorer la législation et les politiques du travail;
 - b) améliorer les systèmes de travail et de protection sociale afin de réduire, lorsque cela est nécessaire, l'impact des formes atypiques d'emploi sur les conditions de travail;
 - c) accroître la capacité et les ressources de l'inspection du travail.
- 3) Le Bureau devrait:
 - a) continuer à promouvoir la ratification, la mise en œuvre effective et un meilleur usage des normes internationales du travail concernées, en particulier celles qui ont trait à la liberté syndicale et à la négociation collective, aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité au travail, et renforcer la capacité des mandants pour qu'ils soient en mesure d'en faire de même; et analyser la situation afin de repérer tout écart qui pourrait exister entre ce secteur et les normes s'y rapportant;
 - b) promouvoir le dialogue social – y compris la représentation des travailleurs employés dans des formes atypiques d'emploi – et renforcer la capacité des mandants à prendre activement part au dialogue social;
 - c) collaborer avec les Etats Membres en vue d'améliorer les systèmes nationaux de collecte et de diffusion périodiques de données objectives sur l'emploi, les salaires, les heures de travail, les dispositions contractuelles, la rotation du personnel et d'autres données pertinentes, sur la base des résolutions adoptées par la Conférence internationale des statisticiens du travail;

-
- d)* entreprendre, en collaboration avec les mandants, des recherches et une analyse comparative, surveiller, évaluer et recenser les bonnes pratiques et échanger les connaissances acquises sur les points suivants: moteurs et impact de l'évolution de ce secteur, son potentiel en termes de création d'emplois, diversification des relations d'emploi et rôle des petites et moyennes entreprises et des entreprises multinationales.

List of participants
Liste des participants
Lista de participantes

Chairperson
Président
Presidente

Mr Edgars KORČAGINS, Director, Legal Department, Ministry of Welfare, Latvia.

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

ALGERIA ALGÉRIE ARGELIA

M^{me} Aïcha BOUZIDI, chargée d'études et de synthèse, ministère de la Poste et des Technologies de l'information et de la communication, Algérie.

BELGIUM BELGIQUE BÉLGICA

M^{me} Sophie DU BLED, conseillère générale, direction générale Relations collectives de travail, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, Belgique.

**BOLIVIA (PLURINATIONAL STATE OF)
BOLIVIE (ETAT PLURINATIONAL DE)
BOLIVIA (ESTADO PLURINACIONAL DE)**

Sr. Erick FORTÚN CHUMACERO, Jefe, Departamento de Trabajo, Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, Estado Plurinacional de Bolivia.

BRAZIL BRÉSIL BRASIL

Sra. Monique MERCANTE MOURA, Chefe da Divisão de Mediação, Ministerio do Trabalho e Emprego, Brésil.

Sr. Francisco FIGUEIREDO de SOUZA, Segundo Secretario, Misión Permanente del Brasil ante la Oficina de las Naciones Unidas, Ginebra

CAMBODIA CAMBODGE CAMBOYA

Mr Boroth Chan BOU, Labour Counsellor, Permanent Mission of the Kingdom of Cambodia to the United Nations Office and other international organizations in Geneva, Switzerland.

Mr Sokha YANG, Assistant of Labour Counsellor, Permanent Mission of the Kingdom of Cambodia to the United Nations Office and other international organizations in Geneva, Switzerland.

CAMEROON CAMEROUN CAMERÚN

M. Ibrahim ABBA, chef de la cellule de coopération, ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle, Cameroun.

CHILE CHILI

Sr. Pablo LAZO-GRANDI, Agregado Laboral, Misión Permanente de Chile ante la Oficina de Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales, Ginebra.

**CONGO (DEMOCRATIC REPUBLIC OF THE)
CONGO (RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU)
CONGO (REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL)**

M. Alfred MUSIMBA-MUNKUTI-NKUTI, secrétaire général à la Prévoyance sociale, ministère de l'Emploi, Travail et Prévoyance sociale, République démocratique du Congo.

M. Oswald MANUANA LUFUA, inspecteur général du travail, ministère de l'Emploi, Travail et Prévoyance sociale, République démocratique du Congo.

**DOMINICAN REPUBLIC
RÉPUBLIQUE DOMINICAINE
REPÚBLICA DOMINICANA**

Sra. Priscila BAUTISTA DE LA CRUZ, Consejera, Misión Permanente de la República Dominicana ante la Oficina de Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales, Ginebra.

GREECE GRÈCE GRECIA

Ms Triantafyllia TOTOU, Official, Directorate of Terms Work, Ministry of Labour, Social Security and Social Solidarity, Greece.

INDONESIA INDONÉSIE

Mr Rudi KUNCORO, Deputy Director for Working Requirement Equality, Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia.

Mr Arsi Dwinugra FIRDAUSY, First Secretary, Permanent Mission of the Republic of Indonesia in Geneva, Switzerland.

Ms Sri SUGIARTI, Directorate General of Industrial Relations and Workers Social Security, Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia.

ITALY ITALIE ITALIA

Ms Rita DE RINALDIS, Funzionario della Direzione Generale, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Rome, Italy.

MALAYSIA MALAISIE MALASIA

Mr Ummar Jai KUMAR BIN ABDULLAH, Labour Attaché of Malaysia in Geneva, Permanent Mission of Malaysia to the United Nations Office in Geneva, Switzerland.

MAURITANIA MAURITANIE

M. Khaled BABACAR, conseiller juridique, ministère de la Fonction publique, du Travail et de la Modernisation de l'administration, Mauritanie.

NIGERIA NIGÉRIA

Ms Jegbefumen Ebarekpendu AMAHIAN, Deputy Director, Federal Ministry of Labour and Productivity, Abuja, Nigeria.

NORWAY NORVÈGE NORUEGA

Ms Charlotte GEDE-VIDNES, Counsellor, Labour Affairs, Permanent Mission of Norway in Geneva, Switzerland.

PHILIPPINES FILIPINAS

Ms Celeste M. VALDERRAMA, Labor Attaché, Philippines Mission to the United Nations in Geneva, Switzerland.

POLAND POLOGNE POLONIA

Ms Magdalena NOJSZEWSKA-DOCHEV, First Secretary, Permanent Mission of Poland in Geneva, Switzerland.

PORTUGAL

M. João Carlos PESSA DE OLIVEIRA, Técnico Superior, Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), Lisboa, Portugal.

SAUDI ARABIA ARABIE SAOUDITE ARABIA SAUDITA

Mr Mohammed A. ALMOUSA, Deputy Governor Assistant, Finance and Administration Affairs, Communications and Information Technology Commission (CITC), Riyadh, Saudi Arabia.

SWEDEN SUÈDE SUECIA

Ms Helle ELLEHÖJ, Deputy Director, Ministry of Employment, Stockholm, Sweden.

TOGO

M. Awoki KOINZI, premier secrétaire, mission permanente du Togo à Genève.

THAILAND THAÏLANDE TAILANDIA

Ms Chuleerat THONGTIP, Minister-Counsellor (Labour), Permanent Mission of Thailand to the United Nations Office and other international organizations in Geneva, Switzerland.

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

Sr. Carlos Enrique FLORES, Consejero Laboral, Misión Permanente de la República Bolivariana de Venezuela ante la Oficina de Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales, Ginebra.

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

Mr Sharif Zaimi ABU HASHIM, Vice President, Telekom Malaysia Berhad, Group Human Capital Management, Kuala Lumpur, Malaysia.

Ms Bwembya Barbara CHIKONDE, Human Resources Director, Airtel Networks Zambia PLC, Lusaka, Zambia.

Ms Beverly Ann JACK, HR – Kelly Group Services, Business Unity Southern Africa (BUSA), Gauteng, South Africa.

Mr Babakulov SARDOR, Head, Business Analysis Sector, Chamber of Commerce and Industry of the Republic of Uzbekistan (CCIU), Tashkent City, Uzbekistan.

Ms Dace TEICE, Head of the Business Support Group of the Legal Department, Lattelecom Ltd, Riga, Latvia.

Mr Oluwayomi TOPE ONAGORUWA, Ag. Industrial & Employee Relations Manager, MTN Communications Nigeria Ltd, Lagos, Nigeria.

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

Mr Mohd Khalis ADBUL RAHMIN, Chief Human Capital Officer, Telekom Malaysia Berhad, Group Human Capital Management, Kuala Lumpur, Malaysia.

Mr Sandro PETTINEO, Policy Adviser, CIETT, Brussels, Belgium.

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

Mr Ismail BIN JONID, President, DiGi Telecommunications Union, Malaysia.

M. Mohamed EL WAFY, secrétaire national, Union marocaine de travail, Casablanca, Maroc.

M. Talibouya FALL, Ingénieur Support Facturation, Secrétaire Général Adjoint, SYTS, Dakar, Sénégal.

Sr. Ygnacio HERNÁNDEZ HICIANO, Secretario General, FEDOTRAZONAS, Santo Domingo, República Dominicana.

Sra. Cenise MONTEIRO DE MORAES, Director International Relations, FENATTEL, Brazil.

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

Mr Mohd Jafar ABD MAJID, President, NUTE, Malaysia.

Mr Torben ANDRESEN LINDHARDT, Faglig sekretær, Dansk Metal, Copenhagen, Denmark.

Mr Ulrich BEIDERWIEDEN, ver.di, Fachgruppenleiter, Berlin, Germany.

Mr Helge BIERING, Gewerkschaftssekretär, ver.di Bezirk Berlin, Berlin, Germany.

Mr Jean-Pierre BONINSEGNA, Federal Secretary, SETCA-FGTB, Brussels, Belgium.

Mr Mike DÖDING, Head of TK-IT Department, ver.di, Berlin, Germany.

Ms Annika FLATEN, Avtalsenheten UNIONEN, Stockholm, Sweden.

Mr Mohamad IBRAHIM HAMID, President, UTES, Kuching, Malaysia.

Ms Nadine JÜNGLING, Kundenberaterin/Service Agent, Delegate for ver.di – Vereinte Dienstleistungs-gewerkschaft Bundesvorstand, Deutsche Telekom Kundenservice GmbH(DTKS), Berlin, Germany.

Mr Andrew KERR, Deputy General Secretary, CWU, Wimbledon, United Kingdom.

M^{me} Claude LAMBRECHTS, secrétaire nationale, CNE CSC, Nivelles, Belgique.

Mr Ben MARSHALL, National Secretary, PROSPECT, London, United Kingdom.

Mr Wilfried MEYER, Chairperson, Workers Union CWOS, Suriname.

Mr Joseph REMY, President, Federation of Independent Trade Unions and Non-Governmental Association, Port of Spain, Trinidad and Tobago.

Ms Carolyn SPENCE, Union Principal Officer, PROSPECT, Peterborough, United Kingdom.

Mr Alan TATE, Head of UNI ICTS, UNI Global Union, Nyon, Switzerland.

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

International Confederation of Private Employment Agencies (CIETT)
Confédération internationale des agences privées pour l'emploi (CIETT)
Confederación Internacional de Agencias de Empleo Privadas (CIETT)

Mr Sandro PETTINEO, Policy Adviser, CIETT, Brussels, Belgium.

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

M. Jean DEJARDIN
Conseiller
Avenue Louis Casai
1216 GENÈVE
Tel.: +41 22 929 00 13
Fax: +41 22 929 00 01
E-mail: dejardin@ioe-emp.org

M^{me} THANNALETCHEM THANAGOPAL
Avenue Louis Casai
1216 GENÈVE
Tel.: +41 22 929 00 00
Fax: +41 22 929 00 01

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

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

Ms Esther BUSSER, Assistant Director, ITUC Geneva Office (ITUC-GO), Geneva, Switzerland.

World Federation of Trade Unions (WFTU)
Fédération syndicale mondiale (FSM)
Federación Sindical Mundial (FSM)

Mr Ibrahim Tawfik Hassan HIKAL, President, Communication Workers Union, Cairo, Egypt.

Mr Samy Ibrahim Sayed Ahmed FERA, Treasurer, Communication Workers Union, Cairo, Egypt.

Mr Mohammed Hassan Mohamed KHALIFA, Interpreter, Cairo, Egypt.

**Secretariat of the meeting
Secrétariat de la réunion
Secretaría de la reunión**

Secretary-General: Secrétaire générale: Secretaria general:	Ms A. van Leur
Deputy Secretary-General: Secrétaire général adjoint: Secretario general adjunto:	Mr A. Isawa
Executive Secretary: Secrétaire exécutif: Secretaria ejecutiva:	Mr J. Sendanyoye
Expert: Experto:	Mr N. Ghosheh (INWORK)
Report writers: Rédacteurs du rapport: Redactoras del informe:	Ms E. Barrett Ms C. Wiskow
Representative of the Bureau of Employers' Activities: Représentant du Bureau des activités pour les employeurs: Representante de la Oficina de Actividades para los Empleadores:	ACT/EMP secretariat
Representative of the Bureau of Workers' Activities: Représentant du Bureau des activités pour les travailleurs: Representante de la Oficina de Actividades para los Trabajadores:	Ms V. Guseva
Representative of the Office of the Legal Adviser and Office of Legal Services: Représentant du Bureau du Conseiller juridique et services juridiques: Representante de la Oficina del Consejero Jurídico y Servicios Jurídicos :	Mr R. Koskenmaki
Coordinator of the Meeting and Chief of the Secretariat Services: Coordinatrice de la réunion et chef des services du secrétariat: Coordinadora de actas y jefa de los servicios de secretaría:	Ms M.M. Than Tun
Secretariat services: Services du secrétariat: Servicios de secretaría:	Ms A. Flores-Girod Ms S. Gardette Ms B. Goutemant Mr E. Serra