

Note sur les travaux

Réunion tripartite sur les implications de la mondialisation
et de la restructuration du commerce
du point de vue des ressources humaines

Genève, 25-29 octobre 1999

Table des matières

Introduction	1
Partie 1. Examen de la question à l'ordre du jour	5
Rapport sur la discussion	7
Introduction	7
Composition du groupe de travail	7
Présentation du rapport et discussion générale	7
Nouveaux types de commerces, circuits de distribution, productivité des entreprises et performance économique	11
Mondialisation et création d'emplois, développement des entreprises et perspectives pour l'emploi	13
Le commerce électronique	14
Mise en valeur des ressources humaines	16
Conditions de travail, horaires d'ouverture et déréglementation	19
Flexibilité, productivité et conditions d'emploi	21
Mobilité	23
Relations professionnelles	23
Égalité des chances, égalité entre hommes et femmes	24
Secteur non structuré	25
Codes de conduite et labels sociaux	26
Actions prioritaires de l'OIT	26
Examen et adoption du projet de rapport et du projet de conclusions par la réunion	27
Conclusions sur les implications de la mondialisation et de la restructuration du commerce du point de vue des ressources humaines	28
Considérations générales	28
L'emploi	29
Les conditions de travail et d'emploi	29
L'égalité des chances	29
Le secteur non structuré	30
Le commerce électronique	30
Le développement des ressources humaines	31
Les petites et moyennes entreprises	31
Les relations professionnelles	31
Les codes de conduite volontaires	32
Partie 2. Résolutions	33
Examen et adoption par la réunion des projets de résolution	35
Partie 3. Autres travaux	39

Discussions de groupe	41
Les initiatives volontaires dans le secteur du commerce: Encourager la synergie avec les normes internationales du travail	41
Le commerce électronique: Possibilités et défis nouveaux pour l'emploi	43
Relations professionnelles dans le secteur du commerce et mondialisation du marché	45
Discours de clôture	47
Questionnaire d'évaluation	49
Liste des participants	53

Introduction

La Réunion tripartite sur les implications de la mondialisation et de la restructuration du commerce du point de vue des ressources humaines s'est tenue au Bureau international du Travail à Genève du 25 au 29 octobre 1999.

Le Bureau avait préparé un rapport¹ destiné à servir de base aux délibérations de la réunion. Le rapport traitait des questions suivantes: les forces qui sous-tendent la mondialisation du commerce et ses processus; l'impact de la mondialisation sur le commerce, l'emploi et les relations entre employeurs et main-d'œuvre dans le secteur.

Le Conseil d'administration avait désigné M. Max Arbesser-Rastburg, membre employeur du Conseil d'administration, pour le représenter et présider la réunion. Cette dernière a élu les trois vice-présidents ci-après: M. Ö.S. Özmen (Turquie) du groupe gouvernemental, M^{me} F. Palileo du groupe des employeurs et M^{me} A. Rantsolase du groupe des travailleurs.

Ont participé à la réunion des représentants des gouvernements de l'Allemagne, du Canada, de l'Égypte, de la Finlande, de la France, de l'Italie, de la République de Corée, de la République populaire de Chine, de la République tchèque, du Royaume-Uni, du Luxembourg, du Népal, du Pérou, du Portugal, de la Suisse et de la Turquie, ainsi que 25 membres employeurs et 22 membres travailleurs. Un représentant du gouvernement du Nigéria participait aux travaux. Des représentants de l'Organisation arabe du travail, de l'Association européenne de libre-échange, de l'Union internationale des télécommunications (UIT) et de l'Union postale universelle (UPU) participaient à la réunion en qualité d'observateurs.

Les organisations internationales non gouvernementales suivantes participaient également aux travaux en qualité d'observateurs: la Confédération internationale des syndicats libres, le Conseil international des infirmières, la Fédération internationale des femmes de carrières libérales et commerciales, la Fédération internationale des employés, techniciens et cadres (FIET), la Fédération internationale des femmes diplômées des universités, l'Organisation internationale des employeurs (OIE) et la Confédération mondiale du travail. Les groupes ont élu leur bureau comme suit:

Groupe gouvernemental:

Président: M. P. Saikkonen (Finlande)
Vice-président: M. F. Sans (France)
Secrétaire: M^{me} I.M. Amin (conseillère technique, Égypte)

Groupe des employeurs:

Président: M. S. Bedard
Vice-présidents: M^{me} V. McCoy
M. K.O. N'Guissan
M. I. Zanetti Peinado
Secrétaire: M. J. Dejardin (OIE)

Groupe des travailleurs:

Président: M. A. Spaulding
Vice-présidents: M^{me} T. Krylova
M. M. Alondo
Secrétaire: M. J. Furstenborg (FIET)

¹ BIT: Réunion tripartite sur les implications de la mondialisation et de la restructuration du commerce du point de vue des ressources humaines, Genève, 1999: *Les implications de la mondialisation et de la restructuration du commerce du point de vue des ressources humaines* (Genève, 1999, 120 pp.).

Le secrétaire général de la réunion était M. V. Klotz, chef du Service des employés et travailleurs intellectuels du Bureau international du Travail. Le secrétaire général adjoint était M^{me} G. Ullrich, le secrétaire exécutif M. J. Sendanyoye et les experts M. C. Duchemin, M. J. Myers et M^{me} L. Wirth, tous du même service; M^{me} J. Diller, du bureau du Conseiller juridique, M^{me} L. Tegmo-Reddy, du Service des activités industrielles; et M^{me} Foucault-Mohammed du Bureau des activités pour les travailleurs ont également fait fonction d'experts. C'est M^{me} T. Bezat-Powell, du Département des activités sectorielles, qui a fait fonction de greffier de la réunion.

Le président a souhaité la bienvenue aux participants en leur faisant remarquer que l'approche du troisième millénaire conférerait au sujet débattu un caractère d'extrême actualité. Partout dans le monde, la mondialisation et la restructuration des circuits de distribution commerciale viennent renforcer les liens entre le commerce intérieur et le commerce extérieur. En se conjuguant à la libéralisation du commerce et aux avancées technologiques, ces nouveaux phénomènes font de la planète un véritable *village mondial+, tout en apportant des revenus spectaculaires et une forte croissance de l'emploi. Il n'en reste pas moins qu'un certain nombre de questions doivent être examinées et que l'on doit faire droit à certaines préoccupations si l'on veut que le commerce puisse jouer pleinement son rôle de moteur de l'emploi et, de plus en plus, de source de revenu pour les ménages. Premièrement, les effets de la mondialisation ne se font pas partout sentir de la même manière, de nombreux pays en développement se retrouvant de plus en plus à la traîne. Deuxièmement, en dépit des études qui prouvent le contraire, même dans les pays industrialisés nombreux sont ceux qui sont convaincus que la hausse du chômage et l'érosion des salaires des travailleurs non qualifiés sont imputables à la mondialisation et à la restructuration. Troisièmement, certains font valoir que, par comparaison avec d'autres activités économiques, la qualité des emplois créés, les conditions générales de travail, la rémunération et la formation et autres pratiques en matière de ressources humaines sont à un niveau très bas dans le secteur. Il appartient par conséquent aux participants à la réunion de procéder à un échange de vues et d'expériences sur ces questions et ces problèmes, et de dégager un consensus tripartite international susceptible d'inspirer les mesures à prendre.

M^{me} K. Hagen, Directeur exécutif du Secteur du dialogue social de l'OIT, a souhaité la bienvenue aux participants au nom du BIT. Elle a fait remarquer qu'il s'agissait de la première réunion entièrement consacrée au commerce, la dernière réunion, celle d'octobre 1994, ayant porté sur l'ensemble du secteur des services. Les problèmes que l'on rencontre dans le commerce sont souvent assez différents de ceux que l'on observe dans les autres secteurs relevant des services et réclament des solutions ciblées plutôt que générales. Lien essentiel entre producteurs et consommateurs de biens et de services, le commerce, plus que toute autre activité, est au centre même de la création des emplois et du bien-être économique. Les données dont dispose le BIT montrent que dans la plupart des pays industrialisés les emplois commerciaux sont en augmentation; dans de nombreux pays en développement, ils sont également la principale source d'emplois du secteur moderne, après le secteur public. Enfin, bien des activités du secteur non structuré sont directement ou indirectement liées au commerce. Cependant, la contribution du secteur à l'emploi ne se laisse pas seulement mesurer en termes d'effectif employé. C'est l'emploi non qualifié qui prédomine, les salaires des intéressés ayant eu tendance à diminuer à mesure même qu'augmentaient ceux des travailleurs qualifiés. Un autre trait frappant du commerce, que l'on retrouve partout dans le monde, qu'il s'agisse d'emploi structuré ou non structuré, est la prédominance de l'emploi féminin. Les données à la disposition du BIT montrent qu'en règle générale le commerce emploie davantage de femmes que la plupart des autres secteurs. Il serait donc utile et important d'étudier les incidences de la mondialisation et de la restructuration sur le secteur du point de vue de l'emploi féminin/masculin. Si certaines conséquences, telles que la possibilité de concilier le travail à temps partiel à domicile avec d'autres responsabilités, peuvent paraître positives, en revanche l'inégalité des chances des femmes dans les emplois plus qualifiés et dans les emplois-cadres, ainsi que leurs salaires très généralement inférieurs semblent bien aggravés par la mondialisation. Le rôle de catalyseur que joue le commerce lorsqu'il s'agit de faciliter la mise à disposition des biens et services fournis par les différentes industries en fait un secteur essentiellement marqué par le changement et l'incertitude, non seulement pour les travailleurs mais même pour les employeurs. Bien qu'il ait contribué à créer un climat favorable à l'investissement et à la création d'entreprises, favorisant ainsi la croissance et le développement de l'emploi dans le monde, le

commerce a été également accusé de détruire des emplois, surtout dans les pays industrialisés. Les opérations de fusion et d'acquisition nationales et internationales destinées à gagner des parts de marché, à réaliser des économies d'échelle et à mieux affronter la concurrence résultant de la mondialisation ont été fréquemment suivies de pertes d'emplois imputables à la rationalisation opérée dans un souci de réduction des coûts. Le fait que les consultations tripartites ou bipartites étaient souvent réduites à leur plus simple expression (lorsqu'elles ne faisaient pas carrément défaut) a contribué à une détérioration générale des relations entre les salariés et la direction. Dans les pays en développement et en transition, la croissance du secteur non structuré, surtout dans les activités commerciales, n'est pas sans lien avec la perte d'emplois subie par le secteur structuré à la suite des politiques d'ajustement structurel ou des crises financières du genre de celle qu'a récemment connue l'Asie. Ainsi, même si l'essor de l'économie mondiale s'est accompagné d'une indiscutable prospérité, il a également contribué à creuser des inégalités qui représentent pour la capacité de notre monde à assurer sa responsabilité collective en matière sociale un véritable défi. L'OIT, forte de son partenariat tripartite, estime qu'un marché en voie de mondialisation auquel ferait défaut le dialogue social correspondant souffrirait d'un indiscutable déficit démocratique.

M^{me} Hagen a informé les participants des modifications récemment introduites par le nouveau Directeur général, M. Juan Somavia. Elles ont pour but de moderniser l'OIT afin qu'elle soit mieux à même de renouveler sa vision des problèmes du jour sans jamais perdre de vue les valeurs essentielles de l'OIT. Parmi les modifications apportées figurent la fixation d'objectifs stratégiques destinés à mieux focaliser les activités de l'OIT, ainsi que la réorganisation du Bureau en vue de développer sa capacité à réaliser ces objectifs. La première mesure prise pour promouvoir ces évolutions a consisté dans la création d'une Equipe Senior Management composée de six directeurs exécutifs relevant du Directeur général. Les objectifs stratégiques ont trait aux principes et droits fondamentaux au travail, lesquels reconnaissent et réaffirment le mandat historique de l'OIT qui donne pour mission première à l'Organisation la promotion de la justice sociale et de la dignité au travail. Il s'agit également de souligner la promotion de la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi, adoptée à l'unanimité par la Conférence internationale du Travail en 1998. Le second objectif stratégique porte sur la création d'emplois, premier pas essentiel pour s'affranchir de la pauvreté. Des emplois dignes de ce nom, telle est partout dans le monde l'aspiration de la plupart, d'où la nécessité de s'attacher à favoriser un climat favorable à l'investissement et à la création d'entreprises, de manière à multiplier les débouchés. C'est la protection sociale qui fait l'objet du troisième objectif stratégique. Face à la mondialisation et à la restructuration qui rejettent dans le secteur non structuré de plus en plus de travailleurs dépossédés de leur emploi, les filets de sécurité que procurent les systèmes de protection sociale sont plus nécessaires que jamais. Le tripartisme et le dialogue social ont été retenus comme quatrième objectif stratégique. Faute de dialogue social, la mondialisation se heurterait à une résistance croissante, souvent extrêmement forte. La réalisation des trois premiers objectifs passe par conséquent par le préalable du dialogue social. C'est durant les époques de mutation, telles que celle qu'on observe aux niveaux mondial, national et sectoriel, que le dialogue social est le plus nécessaire et peut donner les résultats les plus bénéfiques. Le Secteur du dialogue social, qui réunit le Département des activités sectorielles, les Bureaux des activités pour les employeurs et pour les travailleurs, le nouveau Département du droit et de l'administration publics et du travail, ainsi que le Programme relatif au renforcement du dialogue social constitueront les fers de lance de l'action menée par l'OIT pour renforcer les partenaires sociaux et favoriser le dialogue social sur les questions d'importance sociale et les problèmes du travail.

En conclusion, M^{me} Hagen a fait observer que la réunion était un parfait exemple de dialogue social. C'est également en vue des objectifs stratégiques de l'OIT qu'a été opéré le choix des points à l'ordre du jour, et notamment des thèmes retenus pour les discussions de groupe. Comme on a pu l'observer, les quatre objectifs sont solidaires. Si le développement de politiques et de programmes visant chacun des objectifs prioritaires est naturellement très important, il est inévitable que les activités de l'OIT recoupent plusieurs objectifs stratégiques. La recherche de la parité hommes/femmes ainsi que le développement ont été reconnus comme constituant deux thèmes qui se recoupent et qui doivent faire l'objet d'un engagement sans faille, à intégrer pleinement dans l'ensemble de la réflexion et de l'action stratégiques de l'OIT. Il serait très souhaitable que la réunion tienne compte de ces deux

thèmes solidaires lorsqu'elle abordera les divers problèmes du secteur commercial où l'on retrouve les initiatives volontaires, le commerce électronique ou les relations de base entre les salariés et la direction.

Partie 1

**Examen de la question
à l'ordre du jour**

Rapport sur la discussion¹

Introduction

1. La réunion a procédé à l'examen de la question à l'ordre du jour. Conformément aux dispositions de l'article 7 du *Règlement pour les réunions sectorielles*, les membres du bureau ont présidé les séances.
2. Le porte-parole du groupe des employeurs était M. Weitz et le porte-parole du groupe des travailleurs M. Spaulding.
3. La réunion a tenu cinq séances consacrées au débat sur la question à l'ordre du jour.

Composition du groupe de travail

4. A sa cinquième séance plénière, conformément aux dispositions du paragraphe 2 de l'article 13 du Règlement, la réunion a constitué un groupe de travail chargé d'élaborer un projet de conclusions reflétant les points de vue exprimés au cours de la discussion du rapport. Le groupe de travail, présidé par le vice-président gouvernemental (M. Özmen, Turquie), était composé des membres suivants:

Membres gouvernementaux

Canada:	M. Duthie
France:	M. Sans
République de Corée:	M. Lim Mu-Song
Turquie:	M. Özmen
Royaume-Uni:	M ^{me} Brattan

Membres employeurs

M. Gordon
M. Henriksen
M^{me} McCoy
M. N'Guissan
M. Weitz

Membres travailleurs

M^{me} Buls
M. Dedieu
M. Kpoh
M. Romano
M. Spaulding

Présentation du rapport et discussion générale

5. Le rapport préparé pour la réunion a été présenté par le secrétaire exécutif qui a fait observer que, depuis dix ans, l'emploi dans le secteur du commerce a progressé dans la plupart des pays, et que la part du secteur dans l'emploi total a augmenté dans la moitié des pays considérés. Il est toutefois difficile d'établir la corrélation exacte entre la mondialisation et l'emploi dans ce secteur car d'autres facteurs économiques, politiques et techniques doivent être pris en compte. Dans l'Union européenne,

¹ Adopté à l'unanimité.

cette branche compte pour 15,5 pour cent de tous les nouveaux emplois créés entre 1985 et 1995, ce qui représente la moitié des emplois perdus dans l'industrie manufacturière au cours de la même période. En Europe centrale et orientale, la mondialisation n'a pas eu partout les mêmes effets puisqu'elle s'est traduite dans certains pays par une croissance de l'emploi et dans d'autres par une contraction de l'emploi. L'incidence de la mondialisation des échanges sur l'emploi a été particulièrement spectaculaire dans la région Asie-Pacifique, du moins avant la crise économique de 1997, avec quelque 40 millions de nouveaux emplois créés en dix ans. Aux Etats-Unis et au Canada, le secteur commercial est devenu la principale source d'emplois, avant le secteur manufacturier, alors qu'en Amérique latine, où l'on a observé une croissance significative de l'emploi, celui-ci a moins progressé dans le secteur du commerce que dans l'ensemble de l'économie. La part du commerce dans l'emploi total a également progressé au Moyen-Orient et en Afrique.

6. Même s'il a dû beaucoup recruter pour accompagner son développement, le secteur reste caractérisé par les bas salaires, un faible taux de syndicalisation et le recours à une main-d'œuvre jeune, féminine et peu qualifiée. Dans de nombreux pays en développement, l'emploi non structuré qui n'est pas protégé par contrat a progressé depuis les années quatre-vingt-dix. La distribution et la commercialisation ont énormément gagné en efficacité grâce au travail en partenariat entre distributeurs et fournisseurs. Quant à l'internationalisation, elle passe le plus souvent par les fusions et acquisitions, les coentreprises et la création de filiales grâce à la croissance interne et au franchisage. Le risque de pertes d'emplois est plus grand dans les entreprises rachetées que dans les autres. Les pertes nettes d'emplois sont plus élevées dans le commerce de détail que dans le commerce de gros, et les travailleurs déplacés se retrouvent souvent avec des emplois à temps partiel et des revenus en baisse. Le marché mondial s'est libéralisé, ce qui a joué en faveur des types de commerces à valeur élevée. Les pouvoirs publics sont à même d'influer sur les types de magasins créés par la grande distribution et, en modifiant les règles relatives aux pratiques anticoncurrentielles, ils peuvent favoriser la création d'emplois dans les types de magasins à valeur élevée. La libéralisation favorise les grandes surfaces et menace l'emploi indépendant traditionnel. Le développement des grandes surfaces s'est traduit par une flexibilité accrue des heures d'ouverture et des horaires de travail. En raison de la faible syndicalisation du secteur et de la proportion élevée des emplois à temps partiel ou précaires, le pouvoir de négociation des salariés ne peut qu'être assez faible. Le rôle des technologies de l'information dans ce secteur est important et, de manière générale, il est ressenti de manière positive. Quant au commerce électronique, il est trop récent pour avoir eu un impact sur les marchés de masse. L'un des aspects importants de cette forme de commerce est qu'on y trouve d'assez nombreux emplois qualifiants, dans la mesure où les titulaires ne sont pas astreints à des tâches routinières et répétitives. Les rémunérations subiront le contrecoup du déploiement du commerce électronique qui modifiera aussi la répartition des emplois, mais il conviendra d'étudier le phénomène dans sa globalité afin d'en tirer tous les avantages possibles et de pallier les éventuels problèmes. Deux groupes de consommateurs semblent influencer sur les orientations prises par le secteur commercial: ceux qui recherchent la commodité et ceux qui regardent d'abord le prix. La formation est plus importante que jamais, et des ressources doivent lui être consacrées pour permettre au personnel de vente de s'adapter aux changements.

7. Le rythme des modifications structurelles dans le secteur a également eu un impact sur les règles et les pratiques qui régissent les relations entre employeurs et travailleurs, notamment en ce qui concerne la négociation collective, ainsi qu'une incidence plus générale sur le dialogue social. Toutefois, en Europe, les partenaires sociaux du secteur commercial de l'Union européenne ont collaboré étroitement sur les questions liées à la politique de l'emploi. Dans de nombreux pays en développement, la très forte croissance du secteur informel constitue un dilemme pour les relations professionnelles et les institutions. Le rapport contient également un examen général de l'évolution dans le monde et des activités menées par l'OIT en matière de codes de conduite et autres initiatives volontaires, généralement prises au niveau de l'entreprise, au niveau sectoriel ou au niveau intersectoriel.

8. Le porte-parole du groupe des employeurs a fait observer que le rapport contient une moisson d'informations. Certaines sont utiles – c'est le cas du lien possible entre mondialisation, libéralisation

et flexibilité des horaires de travail. Il ne semble pas toutefois que l'on dispose de beaucoup d'informations sur ce phénomène, probablement parce que la situation diffère beaucoup d'un pays à l'autre. Ainsi, alors qu'en Finlande la flexibilité des horaires de travail a créé de l'emploi, ailleurs c'est le contraire qui s'est produit. Les implications de la mondialisation doivent être approfondies. On n'a toujours pas pu montrer si elles étaient positives ou négatives, et l'OIT devrait continuer les recherches dans ce domaine. Un certain nombre d'aspects seraient à préciser: incidence des économies parallèles, problèmes induits par la mondialisation et manière dont ce phénomène influe sur les structures de rémunération des travailleurs dans les pays en développement. Les inégalités créées par la mondialisation devraient être corrigées. Dans certains pays, les petites et moyennes entreprises ont besoin d'être protégées pour pouvoir prendre part au processus de mondialisation sans être trop pénalisées, mais jusqu'ici l'intervention de l'Etat ne s'est pas révélée concluante. Il convient d'encourager tout ce qui rend les travailleurs aptes à l'emploi, et notamment l'acquisition des compétences que réclame la mondialisation. L'OIT devrait prendre des initiatives dans ce domaine. Le commerce électronique est un domaine très technique, largement tributaire du niveau d'enseignement dans les divers pays, mais on ne dispose pour le moment que de très peu de données sur ce sujet. Cette question devrait donc être traitée séparément.

9. Le porte-parole du groupe des travailleurs a fait observer que, lorsqu'on parle de mondialisation dans le secteur du commerce, il ne s'agit pas seulement d'entreprises américaines qui vont s'implanter dans d'autres parties du monde. De grands groupes viennent également sur le marché américain créer des chaînes de magasins. Certaines entreprises ont une attitude positive en matière de relations professionnelles alors que d'autres sont hostiles aux syndicats. Il a tenu à souligner que la mondialisation n'est pas un phénomène nouveau, et que seule la forme a changé. Alors qu'il s'agissait jusqu'ici d'acquérir des entreprises commerciales à l'étranger dans un souci d'investissement, il s'agit plutôt aujourd'hui d'opérations spéculatives et de réduction des coûts d'exploitation. Cette politique peut être acceptable si l'on s'agit d'utiliser les nouvelles technologies; elle ne l'est plus si elle doit se traduire par la baisse des salaires des travailleurs. L'intervenant a également évoqué l'arrivée sur le marché européen du géant de la distribution Wal-Mart qui, par ses initiatives, est à l'origine d'une véritable frénésie de fusions. On peut regretter que les entreprises aient tendance à s'aligner les unes sur les autres dès qu'il s'agit d'abaisser le niveau des avantages sociaux. Cela est particulièrement préoccupant dans le cas de la baisse du niveau des rémunérations et de la pratique du travail à temps partiel qui, même s'il peut être souhaité par certains salariés, n'en est pas moins imposé à la plupart. Ainsi, aux Etats-Unis, seuls 38 pour cent des salariés de Wal-Mart bénéficient d'une assurance santé. Il ne fait pas de doute pour lui qu'à l'échelle mondiale le nombre d'emplois à temps partiel et d'emplois précaires dans le commerce est en augmentation, alors que les emplois à temps plein y sont de moins en moins nombreux. L'une des conséquences de la précarisation du travail est la baisse du niveau de qualification et de formation, avec une baisse correspondante des niveaux de rémunération. Si le rapport du Bureau fournit un panorama très détaillé des évolutions en matière de technique, de commerce électronique et de fusions, il n'accorde pas suffisamment d'importance aux aspects sociaux et à l'incidence sur les salariés, la famille et la collectivité de questions telles que l'extension des horaires d'ouverture des magasins.

10. Le porte-parole a critiqué les multinationales qui enfreignent la législation et les usages des pays en développement et déploré les sorties de capitaux qui, dans les pays en développement, compromettent l'expansion des infrastructures commerciales locales et contribuent à la précarisation. Pour lui, la solution à ces problèmes passe par des syndicats forts et un dialogue social appuyé sur des structures saines. L'OIT peut contribuer au débat en mettant ces questions à l'ordre du jour. L'adoption de labels sociaux et de codes de conduite reconnus, contrôlés et appliqués peut contribuer à empêcher que les mesures de réduction des coûts ne portent atteinte au bien-être des travailleurs.

11. Le porte-parole du groupe des employeurs a répondu que, de son point de vue, l'augmentation du travail à temps partiel est un bien; au demeurant, comme les femmes sont largement majoritaires dans la branche, un plus grand nombre d'entre elles qui, sans cela, n'auraient pas accès à l'emploi peuvent trouver un travail. Il ne voit pas pourquoi il y aurait diminution des emplois à temps complet alors que les entreprises ont besoin de personnel qualifié à plein temps pour améliorer leurs performances et rester concurrentielles sur le plan mondial. Il a tenu à souligner la contribution

positive des travailleurs migrants au développement économique et au niveau de l'emploi, rappelant que ces travailleurs sont généralement bien formés, qu'ils possèdent souvent plusieurs qualifications et qu'ils sont prêts à accepter des emplois différents. Pour lui, les multinationales doivent prendre en compte les particularités et les usages locaux pour réussir sur les marchés locaux. Tout en reconnaissant la nécessité de syndicats forts, il a souligné que les organisations d'employeurs doivent être elles aussi renforcées, notamment en Europe centrale et orientale où ce type d'organisations, inconnues, peut contribuer à la qualité du dialogue social.

12. Les observatrices de la Fédération internationale des femmes diplômées des universités et de la Fédération internationale des femmes de carrières libérales et commerciales ont félicité le secrétariat pour la qualité du rapport. Le secteur du commerce se caractérise par la présence d'un grand nombre de femmes qui y jouent un rôle essentiel, mais cela n'est pas toujours suffisamment souligné. Elles détiennent trois millions d'entreprises, soit environ 25 à 30 pour cent du total, et pourraient, selon les prévisions, en détenir 50 pour cent d'ici à dix ans environ. Toutefois, leurs revenus n'ont pas augmenté en conséquence, et les avenues du pouvoir leur restent trop souvent fermées. Seuls quatre des 25 membres représentant les employeurs à la réunion sont des femmes. Il faut espérer qu'au XXI^e siècle les femmes chefs d'entreprise verront leur situation s'améliorer. Le *Rapport sur le développement humain* du PNUD (1999) indique que, lorsque ce sont les femmes qui gèrent les ressources du ménage, il y a davantage de chances que les revenus soient consacrés aux besoins fondamentaux, y compris la nourriture, et au bien-être général de la famille. Comme le Directeur général l'a souligné, les femmes sont des agents du changement et sont en mesure, par leur influence, de faire avancer les choses à l'ère de la mondialisation et de la restructuration; elles devraient être considérées comme des partenaires à part entière du processus de changement. Le commerce électronique offre de nouvelles possibilités aux femmes parce que la flexibilité en matière de lieu de travail et d'horaires peut leur permettre de concilier travail et responsabilités familiales. Toutefois, pour éviter de les cantonner dans des postes subalternes, il faut leur donner des formations; or elles ont moins facilement accès que les hommes aux formations qui leur permettraient de passer du simple traitement des données à des postes comportant davantage de responsabilités. Malheureusement, les femmes occupent toujours les postes les moins qualifiés, assortis des salaires les plus bas et des conditions de travail les plus défavorables, sans compter le harcèlement sexuel auquel elles sont fréquemment exposées. L'OIT et les organisations non gouvernementales devraient s'attacher à œuvrer ensemble pour que les femmes reçoivent leur juste part des avantages de la mondialisation tout en bénéficiant d'un niveau de vie décent.

13. Un observateur de la Fédération internationale des employés, techniciens et cadres (FIET) a informé la réunion que l'organisation qu'il représente compte 11 millions de membres, dont la moitié appartient au secteur du commerce. En janvier 2000, la FIET doit fusionner avec trois autres fédérations syndicales et comptera alors 16 millions d'adhérents venant des secteurs les plus dynamiques du monde. Il a souligné que le commerce a subi de profondes mutations ces dernières années. L'implantation en Europe du premier groupe mondial de la distribution, Wal-Mart, a obligé ses concurrents à se regrouper tout en suscitant l'inquiétude des salariés européens et de leurs syndicats qui connaissent la réputation du groupe en matière de conditions d'emploi. Carrefour et Promodès ont alors fusionné pour former le premier groupe européen de la distribution, tandis que German Metro connaissait des restructurations et une croissance importantes et que d'autres multinationales européennes étaient à la recherche d'alliances stratégiques. Les marchés nationaux deviennent trop étroits pour la distribution et le commerce de gros européens et américains et, alors que les petits commerces et les petites maisons de gros continuent à desservir leur zone de chalandise, les moyennes entreprises sont en quête de nouveaux moyens de survivre et de prospérer. L'évolution du commerce électronique et des transports débouche sur de nouvelles formes de commerce mondial. Ces tendances ne sont pas sans graves conséquences pour les travailleurs, leurs familles, les consommateurs et la société. Les partenaires sociaux du secteur du commerce européen ont constaté que la croissance de l'emploi dans le commerce de détail et de gros s'était arrêtée dans l'Union européenne en termes d'équivalents de postes de travail à temps plein – il y a davantage d'emplois perdus que d'emplois créés. Les nouvelles technologies ont rendu certaines tâches obsolètes, tandis que les fusions et acquisitions se soldent par des pertes d'emplois. D'autres pays peuvent s'attendre à des conséquences

similaires. Pour bon nombre de travailleurs, c'est la qualité de l'emploi qui a également évolué; si elle s'est parfois améliorée, c'est bien souvent à une polarisation de plus en plus marquée de la vie active que l'on aboutit. Les avantages prévus par les conventions collectives sont supprimés, les postes de travail déclassés et le nombre des emplois stables de l'entreprise réduits au minimum. Le manque de protection contre les licenciements a affaibli les syndicats, et de nombreuses femmes sous-payées travaillent sans pouvoir atteindre l'indépendance économique. Les travailleurs se voient de plus en plus imposer des horaires incompatibles avec une vie sociale normale. Ils n'ont pas leur part des bénéfices de l'entreprise, notamment dans les pays en développement et les pays en transition.

14. Les syndicats du secteur du commerce ne sont pas opposés aux changements structurels et techniques; ce qu'ils veulent c'est travailler pour des entreprises rentables qui assurent la sécurité de l'emploi et de bonnes conditions de rémunération et de travail. La formation professionnelle est vitale – le commerce est tributaire de travailleurs présentant des niveaux de qualification théorique et pratique élevés – et c'est avant tout grâce à la formation qu'il pourra disposer de la flexibilité qui lui permettra de s'adapter à l'évolution rapide de la demande des consommateurs et de réagir efficacement face à la concurrence. Les partenaires sociaux doivent œuvrer ensemble pour qu'une juste part des ressources consacrées à l'enseignement et à la formation aille au secteur du commerce. Les syndicats doivent veiller à ce que les effets positifs de la mondialisation et de l'évolution technique soient renforcés et à ce que leurs effets négatifs soient évités. Ils sont opposés à toute déréglementation totale des horaires d'ouverture des magasins; des commerces ouverts plus longtemps ne sont pas le souci majeur des consommateurs, et la déréglementation supprime souvent davantage d'emplois qu'elle n'en crée.

15. La négociation collective et le dialogue social sont des moyens efficaces et civilisés de gérer les relations professionnelles. La Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi offre une base utile au dialogue et à la coopération, et les partenaires sociaux européens ont conclu un accord par lequel ils s'engagent à la promouvoir activement. La réalité européenne ne peut être directement transposée ailleurs, mais les principes fondamentaux qui l'inspirent sont des valeurs universelles. Les syndicats souhaitent renforcer le dialogue social avec les employeurs et les gouvernements concernés, dans un climat positif, au bénéfice des travailleurs, des employeurs, des consommateurs et de la société. C'est dans cet esprit que le groupe de travail soumettra à la réunion une résolution préconisant la création, dans le cadre de l'OIT, d'un forum permanent destiné à promouvoir le dialogue dans ce secteur.

Nouveaux types de commerces, circuits de distribution, productivité des entreprises et performance économique

16. Pour le porte-parole du groupe des employeurs, il ne peut y avoir de réponse globale aux conséquences de la mondialisation sur le secteur du commerce, étant donné que la réalité varie beaucoup dans les différentes régions du monde. La mondialisation est bénéfique pour les salariés, pour les employeurs et, surtout, pour les consommateurs. Au demeurant, personne n'est complètement «mondial». Wal-Mart lui-même a dû recourir à une stratégie de réduction des prix pour pénétrer sur le marché allemand où il n'a fait aucun bénéfice depuis un an et demi. C'est le consommateur qui profite de la réduction des prix induite par les concentrations et l'intensification de la concurrence. Le consommateur se voit proposer une grande diversité de produits venus du monde entier, et chacun peut désormais faire ses achats plus facilement et plus agréablement. Les travailleurs profitent eux aussi de la situation, avec l'augmentation du nombre des emplois. L'intervenant s'est demandé s'il y avait bien baisse des salaires dans les pays d'Europe alors que chacun s'est engagé à maintenir le niveau des salaires et des avantages sociaux. Il a reconnu que dans d'autres pays le nombre d'emplois n'avait pas augmenté et que l'on y avait observé un développement du secteur non structuré. Dans d'autres pays encore, non seulement l'emploi salarié a chuté dans des proportions considérables, mais le nombre des entreprises a reculé. Il conviendrait de consacrer davantage d'études aux moyens de garantir la productivité et d'aider les pays en développement. Malgré ces différences, la tendance de fond vers davantage de libéralisation et de flexibilité fait clairement apparaître les avantages de la mondialisation. Résister à la libéralisation et limiter l'activité des entreprises en légiférant ne pourrait se traduire à long

terme que par une contraction de l'emploi. Des membres du groupe des employeurs ont souligné qu'une concurrence acharnée est synonyme de produits de qualité et de prix bas. La mondialisation, jointe aux progrès de l'enseignement, contribue à un certain nivellement des opinions dans le monde. Il faut que les pays en développement se dotent rapidement de systèmes commerciaux modernes susceptibles de créer de la valeur ajoutée. A la différence des pays européens, ces pays ne disposent pas de systèmes bancaires structurés ni de subventions agricoles. Les multinationales qui contribuent à la modernisation des systèmes de distribution et au commerce électronique offrent aux petites et moyennes entreprises la possibilité de conclure des échanges avec les grands marchés.

17. Pour le porte-parole du groupe des travailleurs, l'opinion des consommateurs n'est pas l'un des facteurs déterminants de la mondialisation; c'est ce qu'ont bien montré certaines enquêtes qui ont révélé que les heures d'ouverture des commerces n'étaient pas pour eux un souci majeur. Des membres du groupe des travailleurs ont évoqué le fossé qui sépare le secteur structuré du secteur non structuré, et souligné qu'il fallait garantir le respect des droits fondamentaux des travailleurs dans ce dernier. Le renforcement de la concurrence a créé des cadres technologiques et financiers auxquels il est difficile de se soustraire, et des commerces traditionnels ont été contraints à la fermeture. Pour les travailleurs, l'accroissement de l'activité, l'arrivée des capitaux étrangers et la création d'hypermarchés se traduisent par une diminution de l'emploi et une augmentation du chômage. Il faut que non seulement les consommateurs pris individuellement, mais le public et la collectivité soient associés au débat et à la décision en cas de projet d'implantation locale de grandes surfaces et de supermarchés. L'examen des problèmes humains et éthiques soulevés par la mondialisation passe obligatoirement par le dialogue. Les avantages et les inconvénients de la mondialisation ne peuvent faire l'objet de généralisations, car tout dépend du secteur concerné. Ce qui est clair c'est qu'une mondialisation sans la dimension sociale se fait au détriment des travailleurs. En ne surveillant pas les grands flux de capitaux, on va au devant de difficultés dont les organisations gouvernementales internationales ne sont pas suffisamment conscientes. On peut se réjouir des gains de productivité et de la hausse des profits, pas du mépris de la loi, de la culture et de l'environnement, pas de l'expansion du secteur non structuré, pas du travail des enfants, de la prostitution et de la marginalisation. Dans certains pays où l'éducation avait toujours été considérée comme un droit, les enfants des familles pauvres n'ont plus accès à un enseignement primaire digne de ce nom.

18. Des représentants gouvernementaux ont fait valoir que la mondialisation devait s'accompagner de mesures de sauvegarde. De brillants résultats économiques ne sont pas incompatibles avec une législation ferme en matière de protection sociale, et c'est précisément ce que peut garantir un système tripartite institutionnalisé. Il ne faut pas perdre de vue que les travailleurs comme les employeurs éprouvent une réelle appréhension à l'égard de la mondialisation. La mondialisation des grands circuits de distribution a bouleversé le paysage du secteur du commerce. Avec l'accroissement de la concurrence, il s'est instauré entre producteurs et consommateurs une relation verticale qui est venue se substituer aux liens traditionnels qui unissaient producteurs et distributeurs. Le commerce est un élément fondamental du tissu social. Dans la mesure où il ne connaît pas de frontières, le commerce électronique vient menacer ce rôle et créer un climat d'incertitude. Il faut donc des règles du jeu pour maintenir un certain équilibre entre les différentes formes de commerce.

Mondialisation et création d'emplois, développement des entreprises et perspectives pour l'emploi

19. Pour le porte-parole du groupe des employeurs, la flexibilité n'est pas synonyme d'absence de législation sociale, l'essentiel étant que celle-ci ne soit pas excessive. Les conséquences de la mondialisation varient selon les pays. Souvent, l'implantation de multinationales dans les pays en développement nuit surtout aux petites et moyennes entreprises, ce qui peut se traduire par des pertes d'emplois. Dans les pays plus développés, certaines petites entreprises sont touchées, mais les emplois perdus sont compensés par les nouveaux débouchés créés par les nouvelles entreprises. Il faut favoriser la création d'emplois et non pas l'empêcher par excès de réglementation et d'intervention. Il faut se féliciter de l'amélioration du sort des travailleurs des pays en développement en matière d'avantages

sociaux et de droit du travail, mais elle risque d'avoir pour contrepartie une perte de compétitivité sur le marché mondial. Il faut intervenir sur le plan politique pour faciliter le processus et se garder de toute dégradation de la protection sociale car, dans ce cas, la mondialisation rendrait la situation plus difficile pour les pays en développement. S'agissant des heures d'ouverture, il est difficile de généraliser, tant les usages, qui ont des raisons historiques, diffèrent dans chaque pays. La question ne se pose plus avec le commerce électronique, qui obéit à des règles de concurrence complètement différentes. Un membre du groupe des employeurs a cité l'exemple de son pays, pays en développement où un magasin local à succursales a adopté des méthodes de travail étrangères et créé dans plusieurs villes des milliers d'emplois, dont 60 pour cent d'emplois féminins. Dans le même temps, la création de ces supermarchés est venue stimuler au plan local le volume des affaires et le développement.

20. Le porte-parole du groupe des travailleurs a évoqué les conséquences de la flexibilité et du travail à temps partiel et parlé à ce propos de nivellement par le bas des salaires et des avantages sociaux. Des sociétés comme Wal-Mart, par la concurrence qu'elles font aux employeurs qui offrent de bonnes conditions de travail, contribuent à abaisser les normes. Il importe d'analyser des questions telles que les conséquences sur l'emploi de la puissance commerciale et des parts de marché au plan international. En effet, si les sociétés parviennent à conserver leurs parts de marché tout en se transformant, il sera plus facile de protéger l'emploi. Le rôle joué par les intérêts de l'actionariat et par la surveillance de l'affectation des investissements n'est pas moins essentiel pour les relations entre les zones géographiques et leur interdépendance. Etant donné que les grands de la distribution disposent de ressources financières considérables, ils devraient être tenus de créer des emplois ou, tout au moins, de maintenir les emplois existants et de rechercher avec les syndicats des solutions aux problèmes relatifs aux conditions de travail et à l'emploi. Des membres du groupe des travailleurs originaires de pays en développement ont évoqué les difficultés que rencontrent leurs gouvernements, les employeurs et les travailleurs face à la mondialisation. Peu convaincus des avantages de la mondialisation dans laquelle ils ne voient qu'un programme d'ajustement structurel comme un autre, ils considèrent qu'il est essentiel qu'une structure propre à assurer le dialogue tripartite soit instaurée pour trouver des solutions. Un membre travailleur a fait observer qu'en Afrique du Sud la mondialisation s'était soldée par une crise de l'emploi qui avait amené le COSATU à lancer un appel national à débrayer et à manifester.

21. Le représentant du gouvernement de l'Allemagne a souligné que la mondialisation n'est pas aussi avancée qu'on pourrait le supposer et que ses effets sont marqués qu'on ne le croit généralement. Bien des problèmes communs à la plupart des pays sont en fait d'ordre intérieur et ne sont pas tous à imputer à la mondialisation. Au demeurant, les employeurs comme les économistes considèrent généralement le commerce international comme un bien pour les pays industrialisés comme pour les pays en développement. Les gains de productivité permettent de relever les salaires nominaux ou d'abaisser les prix. Ces baisses de prix entraînent une augmentation du niveau de vie et des salaires réels, les gains qui en résultent pouvant être investis dans les assurances sociales. Il faut que s'instaure un équilibre raisonnable entre la productivité et les salaires, de façon à permettre l'augmentation du niveau de protection sociale. Pour le représentant du gouvernement de la Chine, la mondialisation est un phénomène qui est appelé à durer et qui est irréversible dans les économies ouvertes. Il a eu en Chine des conséquences bénéfiques, grâce notamment à la création de coentreprises avec des sociétés étrangères. On peut citer, au nombre des avantages qui en sont résultés, l'adoption des méthodes de la grande distribution moderne, des niveaux d'efficacité élevés, de bonnes techniques de gestion, la formation à la direction d'entreprise, ainsi que les capitaux nécessaires au développement de la consommation. Des problèmes de concurrence avec les entreprises locales sont apparus; les pouvoirs publics s'en sont saisis et ont procédé aux études et aux investigations nécessaires. Des orientations seront définies et d'autres mesures suivront.

22. M. E. Hoffmann, du Bureau de statistique du BIT, a exposé la méthode utilisée pour produire les statistiques contenues dans le rapport préparé pour la réunion. Il a fait observer que, pour réunir ces informations sur les travailleurs du secteur du commerce, le Bureau avait dû consulter un grand nombre de sources. Les statistiques sur lesquelles le Bureau s'est fondé pour décrire l'évolution de l'emploi et du chômage ont été fournies par les bureaux de statistique nationaux en vue de leur

publication dans l'*Annuaire des statistiques du travail* du BIT et de leur stockage dans la base de données LABORSTA. Les statistiques fournies à l'annexe I donnent le dénombrement global de l'effectif salarié employé dans le secteur du commerce et le rapportent à l'emploi total dans l'économie générale. S'agissant des statistiques sur l'intensité du travail, et notamment la durée du travail dans le secteur, le BIT, tributaire des informations communiquées par les pays, est moins bien renseigné. Estimant que ces statistiques doivent décrire plus complètement la situation et l'évolution de l'emploi, le BIT s'efforce d'améliorer la collecte des statistiques sur les heures de travail auprès des différents pays, et notamment de ceux qui disposent de statistiques fondées sur des enquêtes sur la population active, plus facilement comparables non seulement entre secteurs mais encore entre pays.

Le commerce électronique

23. Pour le porte-parole des employeurs, le troisième point en discussion couvre un domaine nouveau sur lequel il est loisible de spéculer mais pour lequel on manque du recul nécessaire. Ce qui est incontestable c'est qu'on assiste à des mutations massives: l'OCDE a estimé que le montant des biens échangés par des moyens électroniques pourrait atteindre cent milliards de dollars. S'agissant de l'impact du commerce électronique sur l'emploi, il faut rappeler que l'on a affaire à une forme de commerce par correspondance, qui peut passer par les détaillants existants ou par les fabricants. Si le volume des ventes et, par conséquent, l'emploi risquent de se contracter chez les détaillants, le nombre total d'emplois ne diminuera pas nécessairement. En fait, toute une série d'emplois nouveaux pourraient voir le jour, mais ils demanderont des compétences nouvelles, pour le travail multimédia par exemple. De nouveaux emplois devraient également être créés dans les entrepôts. D'une manière générale, le commerce électronique aura des conséquences bénéfiques sur l'acquisition des compétences, avec augmentation de la part relative des emplois bien rémunérés et de la flexibilité des horaires. Les emplois du multimédia peuvent être assurés à domicile, ce qui pourrait encourager l'installation de travailleurs dans des zones défavorisées. Mais il faut que les travailleurs puissent se former et se recycler pour rester à jour et se familiariser avec les dernières techniques, et ils devront être polyvalents afin de pouvoir s'adapter à la diversité des tâches. Ils devront relever ces nouveaux défis avec optimisme et être prêts à acquérir de nouvelles compétences, troquant leur ancien métier pour des tâches nouvelles. Il appartiendra aux pouvoirs publics de lancer des campagnes d'information sur les nouvelles formes de médias et de commerces. Dans certains pays, ils devront modifier la législation du travail pour éliminer tout ce qui pourrait empêcher les travailleurs de changer d'emploi ou d'acquérir de nouvelles compétences, que ce soit dans le secteur structuré ou dans le secteur non structuré. Ils devront aussi prendre en compte les besoins particuliers des petites et moyennes entreprises et créer à leur intention, notamment au moyen d'incitations, un environnement favorable à l'investissement dans les nouvelles technologies. Les organisations de travailleurs, loin d'essayer de freiner cette évolution, devraient s'efforcer de travailler en étroite collaboration avec les gouvernements et les employeurs pour trouver ensemble la meilleure voie à suivre. Le commerce électronique ne connaît pas de frontières. Raison de plus pour le surveiller de près si l'on veut éviter l'apparition de problèmes au niveau international.

24. Le porte-parole du groupe des travailleurs a reconnu à son tour que, comme on avait affaire à un domaine nouveau, la discussion devait porter sur les conséquences probables du commerce électronique plutôt que sur l'expérience. Internet évolue avec une telle rapidité que l'on risque d'être dépassé si l'on n'a pas lu le journal du matin. Le *Wall Street Journal* du jour a justement publié un article sur les effets bénéfiques du commerce électronique sur les économies asiatiques et cite à ce propos le cas d'une société indienne qui a spécialement formé du personnel médical pour lui permettre de recevoir par satellite des rapports de médecins américains sur les patients et les activités hospitalières, et de renvoyer le lendemain les documents et l'information traités par leurs soins. Ce système profite à l'économie indienne mais ce sont autant d'emplois qui étaient auparavant pourvus aux Etats-Unis, et rien ne dit qu'ils ne seront pas un jour perdus pour l'Inde s'ils sont à nouveau délocalisés. Personne ne peut dire avec précision ce que sera le panorama de l'emploi dans cinq ans, mais il semble bien que, selon certaines estimations, la part des emplois liés à Internet ou au commerce électronique pourrait représenter de 5 à 10 pour cent du total. De nouveaux types d'emplois pourront

apparaître, mais d'autres disparaîtront et des travailleurs perdront leur place. Au Japon, les épiceries de quartier sont en train d'être remplacées par des bureaux de poste consacrés au commerce électronique, et l'an 2000 a été décrété *An Un du commerce électronique+. Il convient de prendre en considération les répercussions de cette évolution sur les travailleurs dans le monde. En effet, les pertes d'emplois ne concerneront pas seulement le petit commerce mais aussi les grossistes. Un autre sujet de préoccupation est le fait que le commerce par Internet n'est pas imposable, comme c'est notamment le cas aux Etats-Unis. Cela pourrait avoir des conséquences négatives sur l'assiette fiscale des autres pays. Les normes en vigueur dans les autres types de commerces devraient s'appliquer de la même façon au commerce électronique, qu'il s'agisse d'horaires de travail, de rémunérations ou d'assurance maladie. Il faudrait également étudier la nature du stress auquel sont sujets les salariés du commerce électronique, souvent obligés de travailler seuls. Les droits syndicaux sont essentiels et les gouvernements doivent veiller à ce que tous les travailleurs bénéficient des mêmes garanties. La Fédération internationale des employés, techniciens et cadres (FIET) a exigé que des droits en ligne soient assurés aux travailleurs en ligne, qui ne bénéficient pour l'instant d'aucune garantie. L'OIT devrait élaborer un instrument international et donner aux partenaires sociaux la possibilité de se rencontrer régulièrement pour discuter de l'évolution de ces problèmes.

25. Un membre du groupe des travailleurs a rappelé que certaines sociétés pratiquaient déjà cette forme de commerce et qu'elles sont bien conscientes du danger des mesures protectionnistes. Cependant, une certaine rationalisation s'impose, lorsqu'on s'emploie à associer de nouvelles technologies au commerce électronique, pour mieux protéger les travailleurs. Grâce aux nouveaux médias, il devrait être possible d'exercer un contrôle plus efficace de manière à prendre en compte la participation des travailleurs au développement. C'est ainsi que la pression psychologique et le stress inhérents aux nouveaux types de travaux en ligne, dont le travail à domicile, n'ont jamais fait jusqu'à présent l'objet d'évaluations adéquates. La réglementation des horaires de travail, dans un secteur où la flexibilité est la règle, est à prendre aussi en compte. De même, les travailleurs en ligne et les travailleurs traditionnels doivent être rémunérés de façon comparable et jouir du même minimum de protection et de la même garantie en matière des droits à pension. Ces mesures doivent être mises en place dans le cadre d'accords bilatéraux et internationaux.

26. Le porte-parole des travailleurs a estimé qu'il y avait moins d'emplois créés que d'emplois perdus, car la machine prend la place de l'homme. Préconiser la polyvalence des travailleurs est fort bien, mais il faut songer que la formation de ce type de travailleurs doit être différente de celle des autres salariés. Il s'avère bien souvent que les travailleurs ne sont pas tant détenteurs de qualifications multiples que tenus d'exécuter plusieurs fonctions simultanément. La question de la polyvalence doit donc être abordée avec prudence. Les travailleurs ne sont pas opposés au progrès, mais ils n'admettent pas que leurs droits ne soient pas respectés en période de mutation. Les entreprises ne peuvent pas tenir compte de leurs seuls intérêts. Le porte-parole des travailleurs invite donc instamment le groupe des employeurs à prendre en compte le facteur humain.

27. Les travailleurs des PME s'efforcent d'évoluer, de s'adapter et de s'investir mais, à moins que des normes minimales ne soient fixées pour le secteur, de nombreux problèmes resteront sans solution. L'intervenant a demandé instamment au BIT de procéder à une analyse approfondie des conditions observées dans le secteur et de créer un groupe chargé de rassembler et de diffuser des informations sur ce sujet. La création de nouveaux emplois en ligne est positive, mais il reste à savoir si ces emplois n'entraînent pas un stress psychologique et une surcharge de travail.

28. Un représentant du gouvernement de l'Egypte a appelé l'attention sur le fait qu'il n'existe pas de définition généralement acceptée du terme *commerce électronique+. L'OMC a toutefois défini le commerce électronique comme la production, la distribution, la commercialisation, la vente et la livraison de marchandises grâce à des moyens électroniques et des données numérisées (voir la déclaration écrite annexée). Le commerce électronique recouvre deux catégories d'échanges: d'un côté une relation entreprise à entreprise et de l'autre une relation entreprise à consommateur, ce dernier ayant accès à une grande variété de commerces et de services. Le commerce électronique recèle un potentiel énorme pour les pays en développement dans la mesure où ces relations seront profondément modifiées. A l'heure actuelle, les pays en développement souffrent d'un certain nombre de contraintes en matière de connaissances et d'infrastructures, d'orientations, de cadre juridique et de prescriptions

financières. Il faut notamment veiller à garantir l'égalité des chances et un accès très large à la connaissance et à l'information. Si le commerce électronique élimine rapidement les emplois intermédiaires du secteur, à savoir les distributeurs, il crée d'autres emplois dont l'intensité de main-d'œuvre est moindre que celle des emplois intermédiaires traditionnels. Avec le commerce électronique, le lieu géographique est indifférent si bien que les travailleurs qualifiés ont la possibilité de rester dans leur pays. Ce phénomène devrait être pris en compte lors de la définition des orientations du secteur. Le commerce électronique a également une incidence sur la structure de la main-d'œuvre en termes de parité et d'horaires de travail. Les relations professionnelles devront notamment tenir compte des nouvelles implications des types d'emplois créés par ces nouvelles formes de commerce.

29. Un représentant du gouvernement du Canada a fait observer que la législation du travail n'a pas été conçue à l'origine pour tenir compte de ces nouvelles formes d'emploi. Du fait même que le travail se fait à domicile, les pouvoirs publics éprouvent beaucoup de difficultés à contrôler les conditions de travail et à faire appliquer le droit du travail et la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité. L'emploi à domicile ne facilite pas non plus la tâche des syndicats qui souhaiteraient organiser les travailleurs en vue de la négociation collective.

30. Le représentant du gouvernement du Royaume-Uni a fait part de la création dans son pays d'un groupe d'étude sur l'avenir du commerce de détail. Le commerce électronique est à l'ordre du jour de ce groupe, qui cherche de quelle manière les consommateurs, les détaillants et les groupes défavorisés pourraient le mieux tirer parti de l'expansion du commerce électronique. La représentante du gouvernement du Portugal a informé la réunion que son pays s'est doté d'un programme de modernisation du commerce. Un observatoire tripartite sur le commerce a également été mis en place afin d'analyser et de diffuser les informations concernant le processus de modernisation.

31. Un membre travailleur de la République de Corée a déclaré que, dans son pays, les femmes sont nombreuses dans le secteur du commerce. Comme elles sont souvent très jeunes, il existe un réel potentiel pour les former aux nouvelles technologies. Cependant, leurs horaires de travail souvent très longs et la discrimination dont elles sont victimes en matière d'accès à la formation constituent un frein à ce processus. Elle a proposé la création d'un organe national à caractère tripartite qui serait chargé d'étudier cette question dans le cadre du développement des techniques et des infrastructures.

Mise en valeur des ressources humaines

32. Le porte-parole du groupe des travailleurs a déclaré que chacun, y compris les habitants des pays en développement, doit pouvoir bénéficier d'un enseignement gratuit, universel et aussi complet que possible, de la formation professionnelle et de l'enseignement pour adultes de manière à pouvoir s'adapter et progresser dans sa carrière. Les partenaires sociaux doivent être pleinement impliqués, tandis que les pays en développement dont le budget de l'éducation est en diminution doivent pouvoir compter sur une aide spéciale. Le dialogue social devrait permettre d'aborder ces questions et de jeter les bases de la formation et de l'adaptation aux qualifications exigées par les nouveaux types de commerces. Il a évoqué l'ambitieux programme de formation professionnelle mis en place par la FIET en collaboration avec le Fonds social européen dans les domaines du commerce traditionnel et du commerce électronique en Europe. Un membre travailleur a déclaré que l'arrivée des nouvelles technologies dans le secteur du commerce traditionnel des pays en développement conduit à des pertes d'emplois dans la mesure où les salariés locaux sont remplacés par des machines et où la majorité des cadres dirigeants sont des étrangers. Il faut que les multinationales et les gouvernements réorientent les programmes de formation afin que les nationaux puissent accéder aux emplois que comportent ces nouvelles formes de commerce. L'OIT pourrait créer une structure permettant aux gouvernements et aux employeurs de partager les coûts de la formation et du recyclage lors de l'introduction de nouvelles technologies. Un autre membre travailleur a indiqué que, dans son pays, le secteur du commerce est le principal employeur, mais qu'en raison du renforcement de la concurrence dû à la mondialisation les salariés du secteur doivent se contenter de salaires et de conditions de travail relativement médiocres. Les gouvernements et les employeurs doivent avoir conscience de la nécessité de rendre ce secteur plus attractif pour les salariés en soutenant les actions de formation et d'éducation destinées à améliorer le statut des salariés.

33. Le représentant du gouvernement du Canada a évoqué les efforts entrepris par le gouvernement fédéral depuis quinze ans en vue d'encourager et de financer les activités axées sur la formation; il a notamment financé des partenariats entre travailleurs et employeurs sur une base sectorielle. L'un des éléments importants de ces partenariats est qu'ils permettent aux employeurs et aux travailleurs de débattre de questions en dehors du contexte de la négociation collective et qu'ils permettent de créer des ponts entre ce secteur et le système éducatif. Il existe 23 comités sectoriels de ce type qui jouent un rôle de plus en plus important lorsqu'il s'agit de résoudre des questions ayant trait aux ressources humaines et à la formation au niveau sectoriel.

34. Le représentant du gouvernement du Luxembourg a indiqué qu'en vertu de la législation en vigueur dans son pays les partenaires sociaux doivent entamer des négociations sur la politique de formation même s'ils ne sont pas tenus de conclure des accords sur ces questions. Un système de coordination nationale à caractère tripartite fixe et oriente les mesures relatives à la formation initiale et à la formation continue. Au niveau de l'entreprise, les structures tripartites mettent en place des programmes de formation qui sont en grande partie financés par le gouvernement mais auxquels les employeurs contribuent également. Ces programmes favorisent aussi l'intégration des chômeurs. Le gouvernement aide également les travailleurs et les chômeurs à obtenir des qualifications initiales.

35. Le représentant du gouvernement du Royaume-Uni a informé la réunion d'une proposition qui vise à créer en Angleterre un conseil de l'enseignement et des qualifications chargé du développement stratégique, de la planification, du financement et de la gestion des activités d'enseignement et de formation destinées aux plus de 16 ans, auquel participent un large éventail de partenaires, et notamment la communauté, les collectivités locales, le secteur associatif, les syndicats et les employeurs. Les employeurs joueront un rôle important en proposant à des personnes de plus de 16 ans une formation alliant des matières scolaires à une formation professionnelle. Les syndicats, qui ont joué un rôle essentiel dans la mise en valeur de la main-d'œuvre, devront à l'avenir faire porter de plus en plus leurs efforts sur l'aptitude à l'emploi à long terme de leurs adhérents.

36. Le porte-parole du groupe des employeurs s'est déclaré dans l'ensemble d'accord avec le groupe des travailleurs pour penser que les travailleurs doivent être convenablement préparés aux changements qu'ont apportés la restructuration et les nouvelles technologies dans le secteur du commerce. La formation à vie est essentielle et, dans la mesure où ce secteur devient de plus en plus international, les salariés devront accepter le fait que l'anglais s'impose comme langue du commerce. Les structures seront probablement moins hiérarchisées et les salariés devront davantage travailler en équipe dans le cadre de systèmes de gestion plus efficaces. Une collaboration doit s'instaurer entre les travailleurs, les employeurs et les gouvernements qui devront parvenir à un consensus raisonnable par le biais du dialogue social. Selon lui, l'enseignement de base, l'alphabétisation et la formation sont du ressort des pouvoirs publics, mais le secteur privé doit contribuer de manière significative à la formation professionnelle. Des dégrèvements d'impôt pourraient être accordés aux entreprises qui offrent une formation continue, ce qui permettrait de financer la formation d'un plus grand nombre de salariés. Si les gouvernements sont les premiers responsables de la formation, ils n'ont pas toujours les moyens de fournir les services appropriés. L'OIT pourrait aider les organisations d'employeurs, notamment dans les pays en développement, à mettre en place en temps opportun des programmes de formation répondant aux nécessités pratiques du secteur.

37. Un représentant du gouvernement du Portugal a indiqué que, dans son pays, outre les domaines de la compétence de l'Education nationale, la formation relevait des ministères compétents et des partenaires sociaux. Ceux-ci jouent un rôle important dans deux domaines. Premièrement, ils participent à la définition des stratégies de la formation professionnelle au sein de diverses structures tripartites établies à plusieurs niveaux (Conseil économique et social, conseil d'administration de l'Institut de l'enseignement et Commission nationale de l'apprentissage). Deuxièmement, ils offrent des programmes de formation. Le gouvernement s'efforce d'encourager les accords et les partenariats entre les entreprises et les centres de formation – par exemple entre les entreprises et les écoles professionnelles, ainsi qu'entre les partenaires sociaux et les centres de formation professionnelle. Cette stratégie a pour but de veiller à ce que la formation soit adaptée aux besoins du marché et au développement des nouvelles techniques. Ces accords, de même que la formation professionnelle directement dispensée par les entreprises, bénéficient d'une aide financière des pouvoirs publics. Cette

politique de formation professionnelle fait partie intégrante d'un accord consultatif stratégique conclu pour la période 1996-1999 par les partenaires sociaux et le gouvernement.

38. Un membre employeur d'Ukraine a déclaré que le rôle des employeurs est essentiel dans le domaine du commerce et des échanges si l'on veut résoudre les problèmes découlant de la récession. Le dialogue social en particulier en est encore au stade embryonnaire dans les économies en transition et s'y développe de manière désordonnée, sans pouvoir s'appuyer sur aucune structure traditionnelle de partenariat. Le gouvernement, bien conscient de cet inconvénient, tente de promouvoir le dialogue social. Il faut évidemment mettre en perspective la réalité sociale de l'Ukraine avec la position qu'elle occupe dans le processus de mondialisation du commerce. Sans réforme de l'économie, il sera difficile de tirer les bénéfices de la mondialisation. Les pouvoirs publics des économies en transition doivent mettre en place le cadre juridique appelé à réglementer la mondialisation du commerce. De ce point de vue, l'OIT pourrait jouer un rôle important en diffusant des informations concernant l'expérience des pays qui ont déjà progressé dans cette voie et qui ont su réglementer les aspects internationaux de ce secteur. L'intervenant a conclu en demandant instamment à l'OIT d'envisager d'accorder une assistance aux pays en développement et aux économies en transition.

39. Un membre travailleur de la France a indiqué que dans son pays la formation pouvait être rangée en deux catégories: la formation initiale de base qui peut être dispensée par les écoles et la formation continue destinée aux adultes se trouvant déjà sur le marché du travail. Dans le premier cas, ce sont les pouvoirs publics qui se chargent de donner les qualifications de base, suffisamment larges et assez complètes pour pouvoir servir de base à une formation plus poussée qui pourra servir aux travailleurs à s'insérer sur le marché du travail du secteur du commerce. Pour lui, le capital humain ne doit pas être seulement considéré comme un coût, mais également comme un investissement. Il est vrai que dans de nombreux pays le législateur a prévu un enseignement pour les adultes, mais ces dispositions sont rarement appliquées. A moins que des mesures ne soient prises pour garantir l'accès des travailleurs à la formation, le commerce restera un secteur dans lequel les travailleurs ne font que passer avant de poursuivre leur carrière dans une autre branche.

40. Pour le porte-parole des employeurs, les emplois gagnés et perdus dans la branche, de même que la dévalorisation des compétences, sont autant d'éléments à mettre en balance. La restructuration du secteur commercial traditionnel, le commerce électronique mis à part, favorise les ventes à prix réduit, et donc une baisse des effectifs par unité de travail. Cependant, si l'on voulait schématiser le comportement des consommateurs, il y aurait à une extrémité les activités commerciales de vente à prix réduit, et à l'autre extrémité des équipes de cadres hautement qualifiés. Une telle évolution n'aurait rien de scandaleux: on aurait ainsi de meilleurs équipements et de meilleurs stocks. Il est plus facile pour les grandes entreprises que pour les PME de gérer la planification des effectifs et les plans de carrière. On trouve dans les premières davantage de femmes et d'employés à temps partiel. Les effets positifs obtenus jusqu'ici sont tous dus au changement structurel, sans qu'on puisse les imputer à tel ou tel partenaire pris isolément. Le consommateur a désormais la possibilité de remplacer le commerce traditionnel par le commerce électronique. Le secteur crée de nombreux emplois à des niveaux beaucoup plus élevés avec, parfois, davantage de temps de loisir pour les salariés et cela, bien souvent, grâce au dialogue social. Les résultats doivent être évalués dans un esprit positif.

41. Il s'agit maintenant de savoir pourquoi les formes traditionnelles de commerce ne fonctionnent pas de manière parfaite. Les réponses sont sûrement à chercher dans les formules de travail à temps partiel et de travail flexible dont les conséquences ne sont pas forcément positives pour les travailleurs, ce qui n'empêche que les employeurs et les travailleurs doivent s'efforcer de trouver ensemble des solutions permettant de concilier les besoins de l'entreprise et ceux des salariés et de créer ainsi un climat suffisamment harmonieux. Mais, bien souvent, on n'a pas le choix: la flexibilité est imposée par le monde extérieur. Reste, de toute façon, le problème qui consiste à concilier des positions opposées.

42. Un membre employeur d'Ukraine a indiqué que dans les économies en transition la mondialisation s'est traduite par une diversification de l'offre de produits et une amélioration de la qualité dans son ensemble; ce qui suppose un personnel du secteur des services plus qualifié. Cependant, paradoxalement, à cause du processus de libéralisation, des citoyens ordinaires sont poussés vers le secteur du commerce. Des accords ont été signés sur la base de compromis. L'objectif principal

devrait être de faire du commerce le secteur économique fournissant le plus grand nombre d'emplois, ce qui permettrait d'accorder une protection sociale aux travailleurs et à la communauté dans son ensemble.

Conditions de travail, horaires d'ouverture et déréglementation

43. Un membre travailleur s'est demandé s'il est bien nécessaire d'évoquer la question de la déréglementation. Le statu quo fonctionne de manière très satisfaisante. Les travailleurs ne refusent pas de se montrer flexibles; ils se demandent simplement pourquoi les employeurs accordent une telle importance à ce sujet. Il semble que seules des questions économiques soient en jeu. Le seul objectif semble être d'accroître les profits, mais le pouvoir d'achat des consommateurs n'augmente pas en proportion, et les arguments des employeurs en faveur de la déréglementation, censée aller dans le sens de la rentabilité, sont fallacieux. Il ne faut pas oublier que les consommateurs sont aussi des salariés. Il voudrait savoir si les employeurs s'imaginent que le commerce doit devenir une industrie de loisir. Les travailleurs voudraient savoir aussi le type de société qu'ils souhaitent. Une fois que le commerce aura été déréglementé, le reste suivra. Il arrive que les employeurs trichent: ainsi, certaines stations-service qui ouvrent le dimanche exploitent en même temps une supérette dans les mêmes locaux.

44. En Allemagne, la déréglementation s'est traduite par une diminution de 6,8 pour cent du nombre des emplois et par une baisse des revenus. La société n'est pas prête à déréglementer le commerce uniquement pour faire plaisir à quelques-uns et doit prendre en compte des questions telles que la garde des enfants et l'organisation de la vie familiale. Il faut bien comprendre ce que signifie la déréglementation pour les salariés, sans oublier que le secteur du commerce emploie surtout des femmes, dont beaucoup travaillent à temps partiel. Ces femmes ont à affronter une double précarité: la déréglementation des horaires de travail et l'allongement de la semaine de travail. On pourrait imaginer que ce travail soit organisé de manière précaire sur l'année entière, auquel cas les travailleurs ne pourraient pas négocier sur un pied d'égalité avec les employeurs. La structure des villes d'aujourd'hui doit également être prise en compte. Comme les logements proches des zones commerciales sont chers, les employés doivent souvent faire de longs trajets pour se rendre à leur travail. Les infrastructures routières et les transports publics ne sont pas adaptés à une extension des horaires d'ouverture dans les villes, et l'on a affaire à un problème de société important que les Etats doivent traiter de manière approfondie. Il convient d'être prudent en la matière.

45. Le porte-parole du groupe des employeurs a déclaré que dans plusieurs pays la majorité des consommateurs s'étaient prononcés pour une extension des horaires d'ouverture. Les consommateurs estiment effectivement que le fait de faire ses achats en famille est une activité de loisir comme une autre, à la condition, bien entendu, que ce ne soit pas la seule. En fait, en général, les personnes qui ont des enfants ne travaillent pas tard le soir. Les magasins ont commencé à rester ouverts tard le soir dans les grandes villes où les activités de services pouvaient se regrouper autour des commerces.

46. Un membre travailleur de la Fédération de Russie a jugé que si l'investissement étranger peut certes créer de nouveaux emplois dans les économies en transition, il ne suffit pas, s'agissant du secteur du commerce, d'adopter une approche purement mercantile qui laisse de côté le facteur humain. Les travailleurs sont souvent prêts à accepter n'importe quelles conditions d'emploi pour gagner leur vie, si bien que lorsque les entreprises étrangères leur proposent des contrats de travail de courte durée les travailleurs et les demandeurs d'emploi estiment qu'ils ne peuvent pas se permettre de refuser. Aujourd'hui, en Fédération de Russie, tous les magasins ouvrent le dimanche et les jours fériés, et de nombreuses femmes doivent travailler et laisser leur famille seule, y compris la nuit pour certaines d'entre elles. On peut se demander si les consommateurs ont bien besoin de cela. Les employés du secteur du commerce ont besoin d'être calmes et détendus avec la clientèle, et non pas constamment fatigués. Il y a aussi le fait que, pour un même travail, les entreprises étrangères versent des salaires bien plus bas dans certains pays. Les normes de l'OIT doivent s'appliquer dans ce domaine. De même, les travailleurs du secteur non structuré n'ont ni protection en matière de santé et de sécurité, ni service médical, ni congés payés. L'avenir du secteur du commerce passe par la recherche d'un juste équilibre par les trois parties.

47. Un représentant du gouvernement de l'Allemagne a évoqué les résultats de deux enquêtes menées par des instituts de recherche, qui ont montré que l'extension des heures d'ouverture des magasins en Allemagne n'avait pas développé l'emploi dans le commerce de détail. Seule une minorité des travailleurs avaient vu leur rémunération augmenter, mais au prix d'un surcroît de fatigue. Plus de la moitié des clients étaient favorables à l'extension des horaires d'ouverture, mais 16 pour cent seulement ont affirmé souhaiter de nouvelles possibilités de faire leurs courses après 20 heures du lundi au vendredi, et seulement 25 pour cent le samedi après 16 heures; 26 pour cent des détaillants étaient hostiles à toute interdiction en matière d'heures d'ouverture tandis que 40 pour cent d'entre eux souhaitaient pouvoir fermer à 18 h 30. L'indication générale de ces rapports d'experts était qu'il n'y avait pas péril en la demeure. Toutefois, les syndicats, les Eglises et le gouvernement allemand sont opposés à toute modification du statu quo en ce qui concerne le dimanche et les jours fériés, la Constitution garantissant en effet le respect du repos dominical et des jours fériés.

48. Un membre du groupe des employeurs de l'Espagne a déclaré que les représentants gouvernementaux devaient décider s'ils voulaient un secteur du commerce dynamique ou non. C'est le client que l'on doit viser. En Espagne, l'ouverture des commerces le dimanche a été autorisée, ce qui a permis une augmentation de 10 pour cent du nombre des travailleurs. En Europe, la couverture sociale bénéficie à l'ensemble des travailleurs, même à ceux qui sont employés à temps partiel ou au titre d'autres formules flexibles. L'extension des heures ouvrables a débouché sur une augmentation des contrats de travail à temps partiel et du nombre de femmes qui travaillent. Dans le secteur du commerce, 50 pour cent de l'effectif est féminin, alors qu'il n'est que de 20 pour cent dans le reste de l'économie nationale.

49. Un membre travailleur du Japon a déclaré que l'accroissement de la flexibilité se traduit par une concurrence excessive, qui finira par transformer le marché du travail japonais en une véritable foire d'empoigne. Au Japon, où les magasins sont ouverts sept jours sur sept, ce sont les salariés qui en ont pâti. Les conséquences de la libéralisation doivent donc être évaluées aussi dans une perspective culturelle et sociale.

50. La question de la sécurité de l'emploi doit être examinée, ainsi que celle de la dégradation des conditions de travail. L'extension des heures ouvrables entraîne un relâchement de l'attention et donc un risque accru d'accident sur le lieu de travail. Employeurs et gouvernements doivent se répartir la responsabilité de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail en garantissant l'application des normes internationales du travail, notamment en ce qui concerne les périodes de repos dont doivent bénéficier les travailleurs et l'obligation des entreprises de garantir les mêmes droits et les mêmes conditions à tous leurs salariés dans le monde.

51. Un membre du groupe des employeurs de l'Allemagne a attiré l'attention sur le caractère hétérogène et pluriculturel de la population de certaines grandes villes, qui ne sont pas forcément des destinations touristiques, et où le dimanche n'a pas toujours de signification particulière.

52. Un membre travailleur de l'Argentine a évoqué la législation, les normes de l'OIT et les accords tripartites en vigueur, en se demandant dans quelle mesure ces textes ne devraient pas être modifiés. Les jeunes récemment embauchés dans le secteur du commerce en Espagne, des femmes pour la plupart, risquent d'être condamnés à travailler dans le commerce leur vie durant, et le plus souvent à des postes subalternes. En Argentine, la restructuration a créé des situations où les travailleurs doivent penser d'abord à l'employeur et privilégier la flexibilité.

53. Un membre travailleur de la Zambie s'est fait l'écho de la situation de son pays, où les travailleurs sont mal protégés en matière de sécurité et de santé et où les emplois sont de plus en plus précaires. Dans une entreprise de 400 salariés, par exemple, seuls 10 pour cent environ sont permanents, si bien que le personnel n'a pas son mot à dire et se trouve de plus en plus exploité. Le droit du travail devrait être modifié.

54. Un membre du groupe des employeurs a évoqué le cas du consommateur qui, trouvant un magasin fermé, passe ses commandes sur Internet. Le marché du travail du secteur non électronique ne peut que souffrir de ce type de comportement. Rien ne pourra empêcher les consommateurs de trouver de nouvelles manières de faire leurs achats. Pour préserver le niveau de l'emploi dans la branche, il faut que les commerces restent ouverts.

Flexibilité, productivité et conditions d'emploi

55. Un membre travailleur de l'Allemagne a évoqué la Réunion tripartite sur la productivité et l'emploi dans le commerce et les bureaux convoquée par l'OIT en 1994. Les trois constatations suivantes avaient été faites à cette occasion: la productivité ne peut augmenter que si le profit est partagé; il faut créer de nouveaux emplois, protéger ceux des travailleurs déjà embauchés et améliorer la qualité des emplois; et, enfin, il faut protéger ceux qui sont victimes de la flexibilité. Il convient de s'attacher davantage à ces questions dans les pays en développement et dans les économies en transition. Au plan européen, certains accords ont déjà été conclus. L'OIT, de son côté, a adopté depuis des instruments sur le travail à temps partiel. Cependant, dans le cadre du dialogue social européen, il manque encore une directive couvrant le cas des travailleurs à temps partiel. Une telle directive devrait poser en principe l'interdiction de tout travail effectué à des heures indues, étant entendu que s'il était inévitable il devrait faire l'objet d'une juste compensation. Pour favoriser la sécurité de l'emploi, il conviendrait de suivre et de vérifier l'application des accords qui pourraient être adoptés, de manière à assurer la protection des travailleurs engagés au titre de formules flexibles. Des mesures sont à l'étude pour garantir aux travailleurs un emploi stable et des moyens de subsistance suffisants.

56. Pour le porte-parole des employeurs, il n'y a pas de contradiction entre flexibilité et sécurité de l'emploi. Les sociétés voient en leurs salariés leur bien le plus précieux. Dans de nombreux pays, il existe déjà des instruments régissant l'organisation du travail flexible, le dialogue social ouvert restant nécessaire pour régler les détails. Ce sont souvent les travailleurs qui demandent plus de flexibilité, ce qui montre bien que productivité et flexibilité ne sont nullement incompatibles avec de bonnes conditions de travail et avec la sécurité de l'emploi. Les employeurs ont pris bonne note des arguments avancés par les travailleurs et sont convaincus que les questions soulevées pourront être discutées dans un esprit positif. Ils admettent qu'il y a des mesures à prendre en ce qui concerne la formation et la mobilité verticale. L'Europe a fait des progrès, mais il n'existe pas de formule universelle. De telles mesures ne peuvent être prises que dans les pays où le transfert de technologie se fait en douceur. Mais les difficultés rencontrées ne sont pas insurmontables. Faute de mieux, on pourra se contenter de solutions nationales.

57. Un membre employeur de l'Inde a déclaré que les activités non essentielles sont de plus en plus souvent externalisées par les entreprises. Les employeurs ont une préférence pour les techniques à faible coefficient de main-d'œuvre. La flexibilité ne sert pas les intérêts des employeurs. Un autre membre du groupe des employeurs a établi un parallèle entre la nécessité d'accroître la productivité et la nécessité de renforcer l'entreprise, pour lui permettre d'assurer des emplois sûrs.

58. Un membre travailleur du Brésil a évoqué la très grande complexité du problème de la flexibilité où l'on retrouve la flexibilité des heures de travail, celle de la législation du travail et celle des rémunérations. Des conventions collectives s'imposent dans chacun de ces trois domaines.

59. Un membre travailleur de l'Afrique du Sud a demandé que les termes *productivité+ et *flexibilité+ soient mieux définis, et s'il fallait entendre par *flexibilité+ la multiplicité des tâches. Il faut bien comprendre les raisons qui poussent les employeurs à opter pour la flexibilité. S'il s'agit de faire plaisir au consommateur, c'est au prix de l'exploitation des travailleurs. Or ces derniers n'ont pas été consultés alors qu'ils pourraient se montrer raisonnables si on leur demandait leur avis. Les employeurs devraient travailler main dans la main avec leurs employés et cesser de les traiter comme une marchandise. On demande aux travailleurs de faire preuve de souplesse, mais on ne leur a jamais demandé leur avis. Certaines entreprises vont jusqu'à mettre la clé sous la porte pour rouvrir sous une nouvelle raison sociale dans le seul but de pouvoir embaucher en imposant d'autres conditions de travail. Dans le secteur du commerce, les rémunérations sont très faibles et beaucoup de salariés sont constamment fatigués.

60. Un membre du groupe des employeurs du Pérou a fait valoir que la notion de productivité signifie la même chose pour les travailleurs et pour les employeurs: la satisfaction du consommateur. Le travailleur n'est certainement pas un esclave. L'organisation flexible du travail c'est la rotation du personnel et le recours au travail posté. Personne n'est obligé de faire plus d'heures qu'il ne le

souhaite. La législation du travail prévoit généralement des mesures de protection sociale, et des primes sont versées en cas de dépassement de l'horaire normal.

61. Un membre employeur a estimé qu'il fallait organiser le travail de manière à proposer au client des solutions mieux adaptées. Les sociétés, aujourd'hui plus démocratiques, plus axées sur le marché, offrent à la population davantage de choix, et il appartient aux employeurs de répondre aux attentes des consommateurs. Un autre membre employeur a proposé une définition statistique de la productivité: la production totale divisée par la durée du travail en heures. Ensuite, en fonction du nombre d'heures travaillées, on peut augmenter la productivité en employant un nombre plus ou moins important de travailleurs. Le recours au travail posté ne cache rien de répréhensible.

62. Le représentant gouvernemental du Canada a déclaré que la flexibilité était définie dans son pays par rapport aux notions de polyvalence et de temps de travail.

63. Un membre travailleur de l'Argentine a estimé que les travailleurs et les employeurs seraient invités par l'OIT à redéfinir les notions de productivité et de flexibilité. En Argentine, le marché a bénéficié pendant de nombreuses années de la protection de l'Etat et les travailleurs n'ont pas été habitués au capital-risque, si bien que le pays s'est retrouvé en récession. Ce sont les travailleurs qui en souffrent. Dans la pratique, l'accroissement de la productivité ne s'est pas traduit par une amélioration de la qualité de la vie. En Argentine, entre 18 et 20 pour cent de la population est au chômage et ne peut donc se permettre de penser à consommer. Quant aux contrats d'apprentissage, ils sont de plus en plus rares.

64. Un membre employeur de l'Argentine a fait savoir à la réunion que les salaires moyens de la branche, calculés en dollars des Etats-Unis, avaient doublé entre 1990 et 1998, et mis en doute l'exactitude des statistiques citées par le membre travailleur.

Mobilité

65. Le porte-parole du groupe des employeurs a demandé pendant combien de temps une entreprise doit employer du personnel expatrié, à quel moment les ressortissants nationaux doivent prendre la relève et ce qui se passe lorsque les expatriés retournent dans leur pays d'origine. Est-ce la fin de leur carrière? Dans de nombreux pays, les travailleurs étrangers sont victimes de discrimination: la mobilité verticale obéit à des critères de nationalité plutôt qu'à des critères de résultats. Les employeurs se sont intéressés aux pratiques des multinationales qui n'appliquent ni contingentement ni restrictions à l'embauche de ressortissants étrangers.

66. Les membres travailleurs estiment que la mobilité ne devrait pas être retenue comme critère pour différencier les travailleurs et observent qu'il existe en Europe des références communes sur les questions de retraite et de protection sociale, mais que les pays en développement doivent agir dans le cadre des prescriptions de la Banque mondiale et du FMI, qui ont un effet défavorable sur la dimension sociale. En Asie, aucun mécanisme approprié n'a été mis en place pour régler ces questions, la référence devant être ici les normes de l'OIT et les accords-cadres européens. Quelles que soient les mesures adoptées, elles devront être adaptées aux particularités régionales et nationales. Ces mécanismes devront être créés sur la base d'une confiance réciproque.

67. Un membre employeur a fait valoir que l'OIT est une institution indépendante et que les questions de main-d'œuvre ne doivent pas être liées aux questions commerciales. La Déclaration de Singapour de l'Organisation mondiale du commerce a déjà reconnu le rôle particulier de l'OIT. Le représentant gouvernemental de l'Egypte s'est déclaré d'accord avec ce point de vue, alors que les représentants gouvernementaux du Luxembourg et de la France faisaient part de leur désaccord. Ils estiment en effet que ces questions devraient être liées, sans quoi la volonté de séparer les deux mandats n'apparaîtrait que comme un prétexte pour éviter de poser les vrais problèmes.

68. Un membre travailleur de la France a déclaré que si l'on pouvait considérer l'OIT comme le forum privilégié où se traitent les questions sociales et les problèmes du travail, les questions économiques ne sauraient pour autant en être dissociées. Les travailleurs ne peuvent pas laisser le patronat mondial prendre les décisions sans avoir une idée précise de la position des travailleurs à l'égard de la mondialisation. Derrière les fruits du capital, il y a une partie de la population mondiale:

les travailleurs. On ne saurait discuter des problèmes sociaux sans référence aucune aux questions économiques. Lorsqu'on envisage la mobilité des travailleurs du secteur, on doit avoir tous les travailleurs en vue, et pas seulement les cadres. Les voyageurs-représentants de commerce ont eux aussi besoin d'une forme de protection et d'un statut.

Relations professionnelles

69. Le porte-parole du groupe des travailleurs a fait observer que certains employeurs du commerce sont hostiles aux syndicats. Les multinationales, et même certains gouvernements, ne respectent pas toujours les normes internationales du travail. Aussi plaide-t-il pour l'application sans réserves de la Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale. Il appartient à l'OIT de promouvoir la ratification de toutes les conventions internationales dans ce domaine. Ce n'est que par le dialogue social au niveau de l'entreprise et aux plans national, régional et international que le commerce pourra créer des emplois plus nombreux et de meilleure qualité. Il faut mettre en place, y compris dans les multinationales, les structures qui permettront de renforcer le dialogue social entre les partenaires sociaux.

70. Un membre travailleur a déclaré que la mondialisation, le développement des multinationales de la distribution et le commerce électronique ont eu un impact considérable sur les marchés nationaux et les relations professionnelles. Comme les règles du commerce sont de plus en plus définies au niveau international, il faudrait se doter d'un cadre universel qui régirait les relations professionnelles dans le secteur du commerce, et cela dans l'intérêt de tous, travailleurs et employeurs, pays industrialisés et pays en développement. Après avoir souligné l'importance de la Déclaration de l'OIT sur les principes et droits fondamentaux au travail, 1998, et son suivi, il a fait observer que les multinationales violaient certains des droits concernés, ajoutant que les travailleurs doivent être associés à la prise de décisions au sein de ces entreprises, comme le prévoit la Directive du Comité d'entreprise européen.

71. Pour le porte-parole du groupe des employeurs, il ne faut pas systématiquement jeter la pierre aux employeurs, qui ne cherchent pas toujours le plus petit dénominateur commun dans le secteur du commerce. En réalité, les multinationales paient généralement mieux leurs salariés que les sociétés nationales. C'est le cas en Allemagne, où les salaires versés par les multinationales sont supérieurs de 40 pour cent à ce qui est prévu par les conventions collectives. Les employeurs sont favorables au dialogue ouvert, peut-être dans un cadre différent, et dans un climat d'harmonie avec les travailleurs, mais à condition de quitter l'ornière des vieilles catégories sectorielles et professionnelles et de la résistance aux mutations. Les travailleurs semblent vouloir multiplier les règlements, alors qu'il serait préférable d'en avoir moins mais plus spécifiques. Le dialogue social peut perdre beaucoup de son utilité s'il est imposé aux parties par la puissance publique, ou s'il s'écarte du domaine économique et social pour s'aventurer sur le terrain de la politique. Le dialogue social ne doit porter que sur les conditions de travail, la sécurité et la santé au travail, l'emploi, etc., à l'exclusion des questions de revenu ou des problèmes politiques.

72. Le représentant gouvernemental de la France a cité l'exemple de la Directive du Comité d'entreprise européen, qui a permis aux employeurs et aux travailleurs d'entreprises comptant plus de 1 000 salariés dans leur pays et au moins 150 dans un autre de discuter de certains aspects des relations professionnelles par delà les frontières nationales. Une mondialisation intégrant le dialogue social pourrait être beaucoup plus bénéfique pour toutes les parties concernées.

Egalité des chances, égalité entre hommes et femmes

73. Le porte-parole du groupe des employeurs a fait observer que la diversité sociale, économique et culturelle des Etats Membres exclut les recommandations de portée universelle. La faible présence des femmes aux postes de direction est un problème qui remonte loin dans l'histoire mais pour lequel la mondialisation a des effets bénéfiques. La promotion de l'égalité des chances par la voie réglementaire donne des résultats en Europe mais serait plus difficile à appliquer dans les pays

en développement. Il souhaiterait que les gouvernements s'abstiennent de réglementer à outrance, car cela pourrait limiter les possibilités d'emploi offertes aux femmes pour qui la flexibilité est un atout. Un autre membre employeur a appelé de ses vœux une meilleure politique en matière de ressources humaines, des structures plus ouvertes, moins de ségrégation professionnelle et davantage de possibilités de formation pour les femmes.

74. Un membre travailleur a fait observer que les femmes bénéficiaient relativement peu des avantages de la mondialisation et de la restructuration, mais qu'elles souffraient tout particulièrement de leurs inconvénients: taux plus élevé de licenciements et toujours la même discrimination en matière de salaires. Les femmes ont de plus en plus de mal à remplir leurs obligations familiales, lorsque celles-ci entrent en conflit avec les nouveaux horaires de travail *flexibles* appliqués dans le commerce. Il faudrait s'efforcer de résoudre ce problème en accordant notamment aux hommes des congés spéciaux qui leur permettraient de prendre leur part de ces obligations sans faire l'objet de discrimination. S'agissant du recrutement, la discrimination par l'âge limite souvent les choix de carrière pour les femmes. Quant aux femmes employées dans le commerce, à temps partiel ou à titre précaire, elles se trouvent souvent privées, totalement ou partiellement, de couverture en matière d'assurance maladie, de retraite ou d'allocations chômage. Un autre membre travailleur a évoqué les conséquences particulières de la mondialisation et de la restructuration pour les femmes africaines. Ainsi, dans son pays, où 10 pour cent seulement des filles sont scolarisées, les femmes peuvent difficilement faire carrière, ce problème étant encore aggravé par le fait que les travailleuses sont moins bien rémunérées et davantage imposées que les hommes, sans parler de leur famille dont elles doivent s'occuper. Un autre membre travailleur a instamment invité l'OIT à multiplier et promouvoir ses initiatives en faveur de l'égalité entre hommes et femmes au sein du système des Nations Unies.

75. Le représentant gouvernemental de la France a évoqué les plans d'action européens pour l'emploi. Ces plans, qui font de la promotion de l'égalité des chances un de leurs quatre piliers, sont trop récents pour qu'on puisse juger de leur efficacité. Il a évoqué certaines mesures destinées à favoriser la famille au plan de l'entreprise, citant l'exemple des garderies que l'on trouve dans certains commerces du nord de l'Europe.

76. Le représentant gouvernemental du Portugal a appris à la réunion qu'il existait dans son pays une commission tripartite pour l'égalité au travail, habilitée à proposer des lois relatives à l'égalité des chances. La commission s'est vu confier les missions ci-après: surveiller l'application des normes régissant l'égalité hommes-femmes; se saisir des problèmes évoqués par les travailleurs; proposer des textes de loi sur l'égalité des chances; assurer le suivi des mesures approuvées en 1997 par le Conseil des ministres dans le cadre du Plan d'ensemble pour l'égalité des chances. L'égalité des chances, inscrite dans le Plan national pour l'emploi, est l'un des objectifs prioritaires de la politique portugaise en matière d'emploi.

77. Le représentant du gouvernement de la Suisse, au demeurant d'accord sur bien des points avec ce qui a été dit précédemment, a fait observer que le travail à temps partiel pourrait être incompatible avec les obligations familiales si l'horaire de travail est flexible et irrégulier. Les travailleurs à temps partiel ont souvent moins facilement accès que les autres à la formation, tandis que la flexibilité a tendance à aggraver les inégalités entre hommes et femmes. Certains membres employeurs se sont dits surpris d'apprendre qu'il pouvait être difficile de concilier le travail à temps partiel avec la vie de famille, estimant que ce problème pouvait être résolu par une meilleure organisation. Cependant, un membre travailleur s'est déclaré d'accord avec le premier intervenant, estimant que ses remarques étaient corroborées par l'expérience des économies en transition et de l'Afrique, par exemple, où c'est l'employeur qui dicte les termes de la flexibilité.

Secteur non structuré

78. Le porte-parole du groupe des travailleurs a réaffirmé que les conventions internationales du travail s'appliquent à tous les travailleurs, y compris ceux du secteur non structuré. Un membre travailleur du Ghana a fait observer que, dans la plupart des pays en développement, le secteur non structuré est en expansion, avec tout ce que cela représente de problèmes à résoudre pour les partenaires sociaux en matière économique, sociale, sanitaire, de sécurité et d'environnement. La croissance du

secteur non structuré a également mis en évidence la question de la redistribution du revenu, dont les gouvernements doivent se préoccuper. Pour qu'il puisse bénéficier des interventions publiques, il faudrait que le secteur non structuré soit délibérément organisé. Un autre membre travailleur a évoqué le cas de la Fédération de Russie, où la mondialisation se traduit par une expansion du secteur non structuré, les nouveaux supermarchés faisant concurrence aux commerçants déclarés, et où les entreprises du secteur non structuré opèrent en marge de la loi, ne paient pas d'impôts, ne déclarent pas leurs revenus et font une véritable guerre des prix aux commerces qui fonctionnent dans le cadre de la loi. Ces acteurs du secteur non structuré ne sont pas très généreux en matière de droits sociaux, de sécurité et de santé, de droits à pension, etc.; aussi l'OIT devrait-elle adopter de nouvelles normes du travail, assorties des correctifs nécessaires. Un membre du groupe des travailleurs a fait état de l'expérience du Brésil en matière de travail des enfants, et souligné, entre autres initiatives soutenues par l'OIT, le rôle bénéfique qu'a joué un forum consacré à la lutte contre ce problème à São Paulo. Un autre membre du groupe des travailleurs a évoqué le problème des travailleurs déplacés en République de Corée, souvent obligés d'aller grossir les rangs du secteur non structuré.

79. Le porte-parole du groupe des employeurs s'est dit troublé par les propos des précédents intervenants sur le sujet du secteur non structuré. Mais, pour lui, si ce secteur se développe, c'est à cause de la crise économique, de la pression fiscale, de la volonté des entreprises de limiter les coûts de main-d'œuvre autres que les rémunérations et d'échapper à l'impôt, sans compter l'âpreté de la concurrence qui fragilise les entreprises commerciales. Il vaut mieux, estime-t-il encore, faire passer les travailleurs du secteur non structuré au secteur structuré plutôt que de leur accorder des crédits, étant entendu qu'il importe avant tout d'assurer un niveau de protection minimum en matière de santé et de sécurité et d'empêcher le recours au travail des enfants et au travail forcé. D'autres membres du groupe des employeurs ont soutenu ce point de vue, tout en soulignant qu'il ne faut pas brider la croissance de ce domaine important et que les économies en transition doivent bénéficier d'une assistance particulière destinée à aider les acteurs du secteur non structuré à devenir des chefs d'entreprise opérant dans le cadre de la loi.

Codes de conduite et labels sociaux

80. Le porte-parole du groupe des employeurs s'est dit favorable aux codes de conduite, qui favorisent la modernisation et la loyauté des transactions tout en donnant aux partenaires sociaux un rôle novateur. Les employeurs désirent vivement continuer à coopérer sur cette question. A l'inverse, avec le label social, censé faire prendre davantage conscience des problèmes, on risque de verser dans l'émotionnel. Les labels sont souvent peu clairs, impossibles à vérifier, et source de confusion quand ils ne pénalisent pas les entreprises saines du secteur structuré. Un autre membre du groupe des employeurs a reconnu que les codes ont amélioré également les pratiques en matière de ressources humaines, les conditions de travail et, de façon générale, les usages du commerce.

81. Un membre travailleur a fait valoir que les labels et les codes de conduite ne sauraient remplacer la négociation collective, mais qu'ils conservaient leur importance au plan mondial. L'étiquetage facilite la vente dans les pays industrialisés des marchandises fabriquées de manière éthique dans des pays en développement, encourage les partenariats entre les partenaires sociaux, les consommateurs et les ONG, et peut contribuer à orienter et à éduquer les consommateurs. Il aimerait avoir des précisions sur la façon dont un label social peut contraindre des enfants à se tourner vers des activités plus dangereuses [p. 93 du rapport en français et p. 86 de la version anglaise qui ne parle pas d'*activités plus dangereuses* mais de *less formal sectors*] et a fait observer que ces labels peuvent parfois faire empirer les choses au lieu de les améliorer.

82. Le secrétaire général de la réunion a répondu que cette affirmation s'appuie sur l'expérience et les recherches entreprises dans le cadre du Programme international pour l'abolition du travail des enfants (IPEC).

83. Le représentant du gouvernement de la Chine s'est déclaré opposé à l'étiquetage dans la mesure où il vient ajouter un nouvel obstacle à un commerce mondial déjà inéquitable et où il n'améliore en aucune manière la situation dans les pays en développement. Le représentant du gouvernement de la France a fait valoir qu'il ne faut pas considérer les codes de conduite simplement

comme une obligation imposée aux entreprises mais aussi comme un facteur de développement économique – ceux qui les traiteront par le mépris seront perdants.

84. Pour le représentant du gouvernement de l'Égypte, l'étiquetage social est inefficace, il conduit les consommateurs à se défier des produits en provenance des pays en développement, il est coûteux à vérifier, il peu pratique, discriminatoire, protectionniste, à l'avantage des entreprises des pays industrialisés, et il compromet la crédibilité des gouvernements. Les initiatives volontaires peuvent aller à l'encontre des tentatives visant à promouvoir les petites et moyennes entreprises.

85. Le représentant du gouvernement de l'Italie a estimé que les codes et les initiatives volontaires allaient dans la bonne direction, celle des droits fondamentaux. Ils peuvent contribuer, par exemple, à éliminer les pires formes du travail des enfants et à promouvoir les droits fondamentaux des travailleurs et de meilleures conditions de travail, éliminant ainsi certaines des conséquences les plus néfastes de la mondialisation.

Actions prioritaires de l'OIT

86. Le porte-parole du groupe des travailleurs a demandé à l'OIT d'appuyer les conclusions de la réunion et d'en assurer le suivi, de promouvoir activement le dialogue social, d'encourager la collecte et l'analyse de données dans ce secteur, d'entreprendre des études sur la mise en valeur des ressources humaines, la protection sociale, les horaires d'ouverture, la parité et le secteur non structuré, d'encourager la ratification de la convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999, d'œuvrer en vue de l'adoption d'une convention concernant les travailleurs du télétravail et du commerce électronique, d'organiser des réunions portant sur le dialogue social et de s'assurer que la dimension sociale sera mise en avant durant et après les négociations de l'Organisation mondiale du commerce, à Seattle en novembre 1999.

87. Le porte-parole du groupe des employeurs a demandé à l'OIT d'axer son action sur les pays en développement et les pays en transition, de procéder à davantage d'études et d'analyses (notamment au sujet de commerce du secteur non structuré), de veiller à ce que les déclarations et les codes de conduite soient actualisés, de proposer des mesures d'incitation et une assistance aux petites et moyennes entreprises en matière de formation (notamment en ce qui concerne les nouvelles technologies) et de préparer un manuel sur l'élaboration des codes de conduite (conçu avant tout à l'intention des économies en transition). Un autre membre employeur a réclamé l'assistance de l'OIT dans les domaines suivants: poursuite de la déréglementation, recherche sur le travail à temps partiel dans le secteur du commerce, promotion du dialogue social et de la formation, nouvelles initiatives pour le commerce dans les pays en transition.

Examen et adoption du projet de rapport et du projet de conclusions par la réunion

88. Le groupe de travail sur les conclusions a présenté à la réunion le projet de conclusions au cours de la sixième séance de la réunion.

89. Le porte-parole des employeurs a demandé qu'il soit pris acte que son groupe trouvait à redire au projet de conclusions transmis au groupe de travail sur les conclusions. Le texte communiqué à l'origine recèle des influences négatives concernant le secteur du commerce qui ne peuvent que rendre un mauvais service aux employeurs comme aux travailleurs, susciter d'inutiles inquiétudes et rendre plus difficile le ralliement autour d'une position commune.

90. Le représentant du gouvernement de la France a relevé que, s'agissant du libellé du paragraphe 11 des conclusions relatif au déficit observé dans les pays en développement en matière d'égalité des chances, les représentants des gouvernements admettaient que ces difficultés étaient plus aiguës dans ces pays mais souhaitaient marquer que les pays industrialisés n'en étaient pas indemnes. Dans un souci de consensus, ils ne s'opposent pas au libellé proposé pour le paragraphe 11 mais ils continueront, notamment au sein de l'Union européenne, à assumer résolument leurs responsabilités dans ce domaine.

91. Au cours de la même séance, la réunion a adopté à l'unanimité le présent rapport et le projet de conclusions, avec un certain nombre d'amendements.

Genève, le 29 octobre 1999.

(Signé) M. M. Arbesser-Rastburg,
Président.

Conclusions sur les implications de la mondialisation et de la restructuration du commerce du point de vue des ressources humaines¹

La Réunion tripartite sur les implications de la mondialisation et de la restructuration du commerce du point de vue des ressources humaines,

S'étant réunie à Genève du 25 au 29 octobre 1999,

Adopte, ce vingt-neuvième jour d'octobre 1999, les conclusions suivantes:

Considérations générales

1. Le commerce est une activité ayant des aspects multiples qui englobe le secteur moderne très organisé mais aussi, parfois, un secteur informel rudimentaire. Cette branche d'activité revêt des fonctions multiples et essentielles pour la satisfaction des besoins des consommateurs, en tant que source importante d'emplois, et comme catalyseur de l'économie dans son ensemble. Les commerces de gros et de détail sont, en tant que tels, des moteurs indispensables du développement économique. De même, une économie en bonne santé est la condition préalable d'un secteur commercial dynamique.

2. Le secteur du commerce a connu ces dix dernières années de profondes mutations partout dans le monde; alors qu'auparavant les grandes entreprises ne connaissaient qu'une expansion régionale, c'est au plan mondial qu'elles opèrent désormais. La mondialisation prend souvent la forme de fusions et d'acquisitions internationales, de coentreprises entre les multinationales de la distribution et les opérateurs locaux, d'alliances stratégiques entre groupes de la distribution appartenant à différents pays et d'une augmentation du nombre d'accords de franchisage. Ces activités se traduisent, entre autres, par une concentration du secteur dans lequel un nombre toujours plus réduit de grands opérateurs bénéficiant d'économies d'échelle et d'un pouvoir d'achat et d'un pouvoir économique plus élevés travaillent avec des détaillants mieux préparés à une concurrence mondiale accrue.

3. Outre la mondialisation, la déréglementation des marchés intérieurs, l'accroissement de la concurrence et l'évolution du comportement du consommateur accélèrent la restructuration du secteur. Parmi les conséquences de ce processus, on peut citer, dans certaines branches du commerce, l'éviction des petits détaillants et grossistes indépendants et le fait que les entreprises locales aient de plus en plus de peine à se faire une place sur le marché, avec tout ce que cela implique, en ville comme en zones rurales, de pertes d'emplois et de marasme pour des quartiers commerçants naguère encore très dynamiques. Ces problèmes sont tout aussi graves dans les pays en développement. Une autre conséquence de l'évolution du comportement du consommateur et de l'accroissement de la concurrence est la pression de plus en plus forte exercée dans de nombreux pays pour la libéralisation des horaires d'ouverture des magasins, même si ceux-ci répondent à des traditions anciennes, à des considérations d'ordre culturel ou à des particularismes locaux ou nationaux.

4. Même si c'est une commodité de plus pour de nombreux clients, il est apparu que la libéralisation avait une incidence sur l'emploi et les conditions de travail des salariés, sans nécessairement contribuer à la croissance de l'emploi. Au droit du travail et de la sécurité sociale existant dans les différents pays pourraient venir s'ajouter des accords négociés entre les partenaires sociaux pour traiter les besoins spécifiques à ce secteur.

5. Le rendement accru des opérations de commercialisation et de distribution s'explique encore par le renouvellement des méthodes et de la doctrine commerciale des groupes de la distribution qui ont su mieux répondre aux attentes des consommateurs, nouer, à leur propre initiative, des liens de

¹ Adoptées à l'unanimité.

partenariat plus étroit dans le cadre de la chaîne offre-distribution et introduire dans leurs établissements les nouvelles technologies de l'information.

6. Tous ces éléments ont contribué de manière significative à accroître la productivité et la rentabilité de nombreux grands détaillants et grossistes, notamment dans les pays industrialisés. La capacité qu'auront les salariés du secteur à bénéficier eux aussi de la réussite de leurs entreprises par le biais de consultations concernant la restructuration, et notamment des questions telles que l'augmentation des salaires, la sécurité de l'emploi et l'amélioration des conditions de travail, sera un facteur déterminant pour une productivité et une rentabilité durables s'inscrivant dans un processus de changement permanent.

L'emploi

7. L'expansion du secteur du commerce s'est révélée généralement bénéfique pour la création d'emplois dans de nombreux pays et a permis de remplacer une partie de ceux qui avaient été perdus dans d'autres parties de l'économie, notamment dans le secteur manufacturier. Il n'empêche que dans certains pays on a observé un recul de l'emploi dans le commerce. Faute de statistiques fiables concernant la structure de la main-d'œuvre dans le secteur du commerce, il est difficile d'évaluer l'évolution de l'emploi en termes de nombre d'heures travaillées annuellement.

8. La mondialisation, la restructuration et l'introduction des nouvelles technologies ont à la fois des effets positifs et des effets négatifs sur les emplois existants et l'emploi en général. Dans un certain nombre de cas, certains métiers sont devenus purement et simplement obsolètes et ont disparu, alors que d'autres ont évolué au point d'être méconnaissables, et que de nouveaux emplois ont été créés.

Les conditions de travail et d'emploi

9. La restructuration, l'assouplissement continu de la réglementation sur le zonage et l'implantation des entreprises, ainsi que les exigences de ces dernières, qui réclament toujours plus de flexibilité de la main-d'œuvre, ont contribué à créer une situation de pénurie d'emplois disponibles à temps plein et d'inflation du travail à temps partiel et des formes de travail atypiques.

10. La mondialisation entraîne pour conséquence que l'expansion des activités de vente de gros et de détail sur un marché concurrentiel suppose la capacité d'attirer un personnel qualifié. Pour cela, le secteur du commerce doit pouvoir proposer des emplois de qualité stables et sûrs, des moyens de formation et des perspectives de carrière, des salaires satisfaisants et de bonnes conditions de travail, y compris sur le plan de l'hygiène.

L'égalité des chances

11. L'une des caractéristiques frappantes du commerce est qu'il fournit des emplois à davantage de femmes et de jeunes que n'importe quel autre secteur. En fait, la plupart des salariés du secteur appartiennent à ces deux catégories et sa croissance ne pourra qu'augmenter pour eux les débouchés. Compte tenu des effets de la mondialisation et de la restructuration, et en vue d'améliorer l'égalité des chances, il convient cependant que les employeurs et, le cas échéant, les pouvoirs publics réforment leur politique. Ils devront notamment s'efforcer d'élargir les choix de carrière, de garantir l'emploi et l'égalité des salaires et de faire en sorte que ces catégories de travailleurs aient accès à la formation et aux divers autres avantages. L'amélioration de la situation des femmes en matière d'égalité d'accès aux emplois de qualité dans le commerce devra retenir tout particulièrement l'attention. Les moyens d'enseignement et de formation mis à leur disposition revêtent de ce point de vue une importance particulière.

12. La flexibilité peut avoir des effets positifs et des effets négatifs. D'une part, et c'est l'élément positif, la flexibilité a créé des débouchés, notamment pour les hommes et les femmes qui, sans elle, n'auraient peut-être pas trouvé de travail. En revanche, la flexibilité peut contribuer à aggraver l'instabilité de l'emploi et à détériorer les conditions de travail. En outre, le développement

du travail temporaire et du travail à temps partiel ne permet pas toujours l'accès à la formation, ce qui peut être un frein à l'évolution des carrières. Un dialogue social instauré à des niveaux appropriés, et reflétant les besoins du pays concerné, est un bon moyen de créer un cadre susceptible de garantir l'égalité des chances.

Le secteur non structuré

13. Dans un grand nombre de pays en développement et quelques pays en transition, la mondialisation s'est accompagnée de l'arrivée d'un nombre croissant de multinationales sur ces nouveaux marchés tout en permettant à quelques entreprises locales de se développer au-delà des frontières nationales. Dans certains cas, les gains de productivité apportés par cette nouvelle concurrence et la restructuration du secteur de la distribution qui en est résultée ont amené un nombre toujours plus important de travailleurs licenciés à aller grossir les rangs d'un secteur non structuré en continue expansion.

14. La croissance continue du secteur non structuré peut exercer une pression à la baisse sur les salaires et les conditions de travail du secteur commercial structuré avec lequel il est en concurrence. Les partenaires tripartites doivent donc s'efforcer de créer les conditions propres à favoriser l'intégration dans le courant général de l'économie des travailleurs du secteur non structuré, qu'il s'agisse de commerçants indépendants ou d'employés de micro-entreprises ou de petites entreprises. Les gouvernements et les partenaires sociaux se trouvent confrontés à un autre défi, celui que représente le problème, toujours plus grave, du travail des enfants dans le secteur commercial non structuré¹. Un travail de promotion rigoureux, portant à la fois sur la convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999, et sur la Déclaration de l'OIT sur les principes et droits fondamentaux au travail et son suivi, 1998, et principalement axé sur le secteur non structuré, devra être entrepris.

15. Les travailleurs du secteur non structuré ne font pas seulement des journées de travail très longues pour des salaires modiques, mais ils sont également privés du minimum d'avantages sociaux et de protection sur le lieu de travail. Il convient de remédier à cette situation.

16. Etant donné la pénurie de statistiques fiables sur le secteur non structuré, il est impossible d'élaborer et d'appliquer des mesures et des programmes convenablement ciblés sur ce secteur. L'OIT devrait s'appliquer à garantir que les méthodes statistiques adaptées au secteur non structuré qu'elle a mises au point seront utilisées pour la collecte des informations sur ce secteur, et à mener des études analytiques sur les différents aspects qu'il présente pour fournir une base scientifique aux décideurs.

Le commerce électronique

17. Les technologies de l'information, dans lesquelles les entreprises de détail et de gros ont investi des ressources considérables, se sont révélées bénéfiques à bien des égards, que ce soit pour le consommateur, l'entreprise ou ceux, toujours plus nombreux, auxquels le secteur fait appel pour les mettre en œuvre. Mais il faudrait, pour en maximiser l'impact, que ces avantages soient généralisés autant que possible à l'ensemble des travailleurs du secteur.

18. Le commerce électronique est un nouvel instrument de commercialisation et de distribution à forte croissance qui n'a pas encore réalisé tout son potentiel et dont l'effet global sur l'emploi ne peut encore faire l'objet que de prudentes estimations. Cependant, l'extrapolation des tendances actuelles montre clairement que, au cours des dix prochaines années, le commerce électronique aura un impact très significatif sur la structure du commerce, sa capacité à créer des emplois, l'organisation du travail et des relations professionnelles, les catégories professionnelles et l'éventail des qualifications recherchées par les entreprises. Si une partie de l'actuelle réglementation s'applique aussi bien au commerce traditionnel qu'au commerce électronique, certaines dispositions, comme celles qui portent sur les horaires de travail, sont difficiles à faire respecter. Les gouvernements et les partenaires sociaux

¹ Cf. la convention (n° 138) sur l'âge minimum, 1973.

doivent surveiller de près la poursuite de la croissance et l'orientation du commerce électronique en vue de mettre au point des mesures et des programmes qui permettront de profiter pleinement des avantages de ces techniques moyennant un minimum de perturbations pour les affaires, les salariés et les collectivités.

Le développement des ressources humaines

19. Il faut se rappeler que l'entreprise interagit avec sa clientèle par l'intermédiaire de ses employés. On ne peut plus se contenter de la politique qui consistait à se passer à peu près de formation initiale et à tout miser sur la formation en cours d'emploi. Alors que la demande des consommateurs évolue rapidement, que l'environnement du marché est très concurrentiel et que les technologies de l'information sont de plus en plus largement utilisées, les partenaires sociaux doivent adopter une approche active et coopérative de la politique du développement des ressources humaines. Ces activités devront notamment comprendre des mesures visant à garantir qu'une part équitable des ressources consacrées à l'éducation et à la formation aille au secteur du commerce, que des programmes de formation à vie soient mis en place et que les travailleurs en activité soient polyvalents.

Les petites et moyennes entreprises

20. Les petites et moyennes entreprises (PME) ont souvent su trouver des moyens efficaces d'améliorer leur compétitivité en établissant différentes formes de partenariat et d'association, en formant leur personnel, en faisant appel aux nouvelles technologies et en adoptant de nouvelles méthodes d'organisation du travail. En outre, les PME jouent souvent un rôle important, qui dépasse le cadre purement économique.

Les relations professionnelles

21. Les droits à la liberté d'association et à la négociation collective et un dialogue social continu, fondés sur la Déclaration de l'OIT sur les principes et droits fondamentaux au travail et son suivi, 1998, s'appliquent également au secteur du commerce.

22. L'OIT devrait promouvoir l'application de toutes les conventions internationales du travail applicables au commerce, ainsi que le dialogue social aux niveaux appropriés. L'OIT devrait également, en collaboration avec les partenaires sociaux, préparer et diffuser largement un manuel sur le dialogue social dans le secteur du commerce afin d'apporter son soutien aux partenaires sociaux, notamment dans les pays où le cadre institutionnel du dialogue social reste faible, sinon inexistant.

Les codes de conduite volontaires

23. Les codes de conduite volontaires sont l'une des méthodes qui ont été introduites avec succès dans le secteur du commerce. Ils favorisent la loyauté des transactions, jouent un rôle pilote en matière de progrès social et ont permis la conclusion d'alliances fructueuses, notamment entre les entreprises, les représentants des travailleurs¹ et d'autres secteurs de la société civile. Il convient d'en encourager l'application, ainsi que celle d'autres initiatives volontaires novatrices, et de les diffuser largement.

¹ L'expression *représentants des travailleurs+ s'entend au sens de l'article 3 de la convention (n° 135) concernant les représentants des travailleurs, 1971, dont la teneur est la suivante:

*Aux fins de la présente convention, les termes *représentants des travailleurs+ désignent des personnes reconnues comme tels par la législation ou la pratique nationales, qu'elles soient:

- a) des représentants syndicaux, à savoir des représentants nommés ou élus par des syndicats ou par les membres de syndicats;
- b) ou des représentants élus, à savoir des représentants librement élus par les travailleurs de l'entreprise, conformément aux dispositions de la législation nationale ou de conventions collectives, et dont les fonctions ne s'étendent pas à des activités qui sont reconnues, dans les pays intéressés, comme relevant des prérogatives exclusives des syndicats.+

Partie 2

Résolutions

Examen et adoption par la réunion des projets de résolution

A sa quatrième séance plénière, la réunion a créé un groupe de travail sur les résolutions, conformément au paragraphe 1 de l'article 13 du Règlement.

Le groupe de travail, présidé par le président de la réunion, se composait du bureau de la réunion et de trois représentants de chacun des groupes. Les membres du groupe de travail étaient les suivants:

Bureau de la réunion

M. Max Arbesser-Rastburg (président de la réunion)

M. Ö.S. Özmen (vice-président gouvernemental)

M^{me} F. Palileo (vice-président employeur)

M^{me} A. Rantsolase (vice-président travailleur)

Membres gouvernementaux

Chine: M. Zhang Junfeng (conseiller)

Egypte: M^{me} I.M. Amin (conseiller)

Allemagne: M. R. Lang-Neyjahr

Membres employeurs

M. S. Bedard

M. A. Bertolotti

M^{me} M. Maunga

Membres travailleurs

M. A. Spaulding

M. A. Matla

M^{me} S.B. Santomingo

Lors de la sixième séance plénière de la réunion, le président, agissant en sa capacité de président du groupe de travail sur les résolutions et conformément au paragraphe 8 de l'article 14 du Règlement, a soumis la recommandation du groupe de travail sur les résolutions relative au projet de résolution dont était saisie la réunion. Ainsi que l'exigent ces mêmes dispositions du Règlement, les trois vice-présidents de la réunion avaient été consultés sur le contenu de son rapport verbal.

Le groupe de travail était saisi d'un projet de résolution soumis par le groupe des travailleurs, lequel a été déclaré recevable. Le groupe de travail a modifié le texte de la résolution en fonction des propositions énoncées par ses membres, dans les délais impartis par le Bureau. Le groupe de travail a recommandé l'adoption par la réunion du projet de résolution ainsi amendé.

Résolution sur la création d'un forum tripartite pour la consultation relative à l'emploi et aux conditions de travail dans le commerce

La réunion a accepté une modification de détail au titre de la résolution et a adopté à l'unanimité le texte ainsi amendé.

Résolution concernant la création d'un forum tripartite chargé de mener des activités de consultation sur l'emploi et les conditions de travail dans le secteur du commerce¹

La Réunion tripartite sur les implications de la mondialisation et de la restructuration du commerce du point de vue des ressources humaines,

S'étant réunie à Genève du 25 au 29 octobre 1999,

Considérant que le commerce est le lien essentiel entre les producteurs et les consommateurs, qu'il permet la distribution de marchandises et la prestation de services, que c'est l'un des principaux employeurs, assurant un emploi et des moyens de subsistance à des centaines de millions de travailleurs dans le monde, et qu'il s'agit en outre d'un secteur qui doit, en permanence, s'adapter à l'évolution démographique et aux autres mutations de la demande et des attentes des consommateurs;

Notant que le secteur du commerce connaît des changements structurels et technologiques importants à mesure que se crée un marché mondial, avec, d'une part, des grandes entreprises de commerce de gros et de détail, déjà bien implantées sur des marchés régionaux et se caractérisant par une expansion rapide à l'échelle mondiale et, d'autre part, des petites et moyennes entreprises de commerce à la recherche de nouvelles voies pour conserver et renforcer leur compétitivité;

Notant en outre que le secteur informel joue encore un rôle important dans le commerce, notamment dans de nombreux pays en développement, mais aussi de plus en plus dans les économies en transition d'Europe;

Reconnaissant que le développement du commerce électronique et du négoce par Internet introduira de nouveaux acteurs, de nouvelles structures et de nouvelles procédures sur la scène commerciale;

Considérant que l'emploi, les qualifications et les conditions de travail des salariés de cette branche subissent le contrecoup du processus de mondialisation et que l'évolution constante du commerce de gros et de détail pose des problèmes importants non seulement aux entreprises, mais aussi aux gouvernements et aux partenaires sociaux;

Consciente que l'arrivée sur les marchés nationaux d'entreprises mondiales aura une grande incidence sur les structures du commerce, et donc également sur l'emploi dans tous les pays du monde;

Estimant que cette évolution, jointe à certaines innovations technologiques, dont le commerce électronique et les nouvelles méthodes utilisées pour organiser et conduire les transactions entre entreprises, apportera des changements à la structure du secteur commercial dans son ensemble, que de nouveaux métiers verront le jour, que de nombreux autres, plus traditionnels, seront redéfinis et que d'autres encore disparaîtront;

Considérant que l'évolution future du commerce pourrait entraîner une mutation de l'organisation du travail, des méthodes, des tâches et des qualifications et qu'il importe donc que les partenaires sociaux du secteur commercial relèvent ces défis, s'intéressent à leurs conséquences pour la nouvelle organisation du travail et instaurent entre eux et avec les autorités compétentes un dialogue portant sur les mesures qu'il convient de prendre pour favoriser et accompagner les évolutions positives en matière d'emploi et, à l'inverse, enrayer les évolutions négatives;

Sachant que, pour que le secteur du commerce réussisse à relever les défis de la mondialisation, il faut que les organisations d'employeurs et de travailleurs nouent un dialogue social dynamique, et qu'un dialogue s'instaure entre les partenaires sociaux et les autorités publiques nationales et internationales compétentes;

Tenant compte du fait que le commerce est en pleine évolution, qu'il continuera à évoluer à un rythme de plus en plus rapide et que les conséquences de ces mutations sur l'emploi et les conditions de travail sont considérables, car elles concernent un grand nombre de salariés et apportent de profondes transformations aux conditions de travail de bon nombre d'entre eux,

Adopte, ce vingt-neuvième jour d'octobre 1999, la résolution suivante:

¹ Adoptée à l'unanimité.

La Réunion tripartite sur les implications de la mondialisation et de la restructuration du commerce du point de vue des ressources humaines prie le Conseil d'administration du Bureau international du Travail d'inviter le Directeur général du BIT à créer un forum restreint de caractère tripartite qui devra se réunir régulièrement et aussi souvent que possible pour mener un dialogue sur l'évolution du commerce au plan mondial et ses implications pour l'emploi, les conditions de travail et les relations professionnelles. Ce forum pourrait notamment inscrire à son ordre du jour les questions prioritaires suivantes: le commerce électronique, les inégalités entre hommes et femmes, la flexibilité, la productivité, la formation professionnelle, la création d'emplois, la sécurité de l'emploi, la protection sociale et certains aspects intéressant plus spécifiquement les pays en développement et les pays en transition.

Partie 3

Autres travaux

Discussions de groupe

Les initiatives volontaires dans le secteur du commerce: Encourager la synergie avec les normes internationales du travail

Président: M. P. Saikkonen, président du groupe gouvernemental

Intervenants: M^{me} J. Diller, BIT, Genève

M^{me} V. Etienne-Martin, Fédération des entreprises du commerce et de la distribution,
Paris

M. S. Lykkebo, HK/Handel, Copenhague

M^{me} Diller a décrit l'approche du BIT en matière d'initiatives volontaires, en insistant sur la nécessité de jeter des passerelles en direction des principes qui guident l'OIT. S'agissant du contexte dans lequel se déroulent les travaux de l'OIT, elle a rappelé que l'on ne peut se limiter à l'examen des codes de conduite, et que l'on s'intéresse également aux labels sociaux et à l'investissement éthique. En soulignant que les objectifs concernent souvent l'amélioration des conditions d'emploi et de travail ou l'application des conventions fondamentales, M^{me} Diller a rappelé que les initiatives privées volontaires intéressent l'ensemble des participants à la réunion. En 1998, l'OIT a présenté une étude qui passe en revue les caractéristiques de plusieurs centaines de codes de conduite, en attachant un intérêt particulier à l'objectif recherché par ces diverses initiatives. A la suite des travaux conduits jusqu'à présent et à la lumière des discussions qui ont eu lieu au sein du Conseil d'administration, l'OIT estime qu'il faut poursuivre l'analyse des initiatives existantes afin de comprendre comment des synergies avec les normes internationales du travail peuvent être développées. Il peut également être utile de se poser la question de l'impact de ces initiatives sur la productivité ou le chiffre d'affaires. Lors du dernier débat sur ce thème au sein du Conseil d'administration, un consensus s'est dégagé sur le fait que le BIT peut aider sur leur demande les entreprises qui souhaitent se rapprocher des objectifs de l'OIT et trouver des synergies entre le mandat de l'OIT et les initiatives privées, à condition toutefois que cette démarche se déroule en consultation étroite avec les mandants de l'OIT et que l'approche du Bureau soit sectorielle plutôt qu'entreprise par entreprise. Enfin, le Secrétaire général des Nations Unies a annoncé un partenariat entre les entreprises et les Nations Unies. Un ensemble de neuf principes universels dans le domaine des droits de l'homme a été défini et quatre de ces principes sont liés au monde du travail. L'OIT et le Haut Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme ont été désignés pour contribuer à l'application de ces principes. Des discussions sont en cours pour la mise au point d'outils permettant la mise en œuvre de ces principes, et l'on doit réfléchir dans cette perspective aux possibilités qu'offriront les initiatives volontaires.

M^{me} Etienne-Martin a fait part de l'expérience de la Fédération des entreprises du commerce et de la distribution, une association française d'employeurs qui regroupe tous les formats de distribution généraliste alimentaire, ainsi que quelques enseignes de distribution spécialisée, et qui représente environ 500 000 emplois en France. Le thème de l'éthique est considéré par cette association comme durablement incontournable dans le cadre de l'approvisionnement des magasins. Les membres de l'association ne se contentent plus de demander à leurs fournisseurs des pays en développement des engagements sur l'honneur, quant au respect de certains principes fondamentaux, mais ont décidé d'effectuer des contrôles sur place. L'action de la fédération repose sur cinq principes. Tout d'abord, l'éthique n'est pas et ne doit pas être un sujet de compétition commerciale: il faut éviter de faire des droits de l'homme un sujet de publicité. Ensuite, cette démarche collective et de partenariat doit être fondée sur une vision positive pour les pays considérés. En d'autres termes, il s'agit d'un moyen, pour les industriels des pays en développement concernés, d'être plus compétitifs grâce à leur pouvoir d'attraction vis-à-vis des distributeurs et des consommateurs. Le troisième principe réside dans l'adaptation aux réalités du terrain: c'est une démarche pragmatique. Le quatrième principe est la transparence: un compte rendu est régulièrement effectué à l'attention des associations et des médias. Le dernier principe met l'accent sur le caractère volontaire et privé de la démarche, même si celle-ci

peut être complémentaire de l'action de l'OIT ou d'ONG. Cette initiative volontaire n'ayant commencé qu'en 1998, on manque encore du recul nécessaire à l'évaluation de son impact. Des batteries de contrôle sur place ont été installées dans cinq pays pour l'instant: le Bangladesh, l'Inde, Madagascar, le Pakistan et le Viet Nam. Les secteurs concernés sont essentiellement le textile, la chaussure et le jouet. La référence en matière sociale se trouve dans les normes internationales du travail, et le document qui synthétise le mieux le travail de l'OIT est actuellement la norme SA 8000. L'un des défis lancés à la Fédération des entreprises du commerce et de la distribution réside dans la manière d'organiser les contrôles; sur ce point, aucune méthode existante ne semble adaptée aux objectifs recherchés. Il faudra donc faire preuve d'imagination dans la mise au point des futurs instruments de contrôle, qui devront éviter toute rigidité excessive et impliquer les autorités locales.

M. Lykkebo a expliqué que, depuis deux décennies, les syndicats ont pu approfondir cette question des initiatives volontaires, qui en soi n'est pas nouvelle. Le but des codes de conduite est avant tout d'améliorer les conditions de travail. Ce qui est nouveau, en revanche, spécialement dans le domaine du commerce, c'est l'accélération du rythme des réformes dans les divers Etats. Les pays scandinaves ont fait plusieurs expériences en matière d'initiatives volontaires et celles-ci ont souvent porté leurs fruits car le public a sanctionné les entreprises dont le comportement n'était pas socialement correct. Mais dans les pays en transition, par exemple, la situation s'aggrave bien souvent et les cas d'exploitation de la main-d'œuvre sont fréquents. Les gouvernements de leur côté ne sont pas tous à même de réagir vite face aux situations les plus graves. Mais les entreprises sont conscientes qu'un boycott de la part des consommateurs leur serait dommageable. Il faut bien constater, notamment en Europe, que la réputation des entreprises du secteur du commerce n'est pas très bonne et que les jeunes se détournent des métiers de ce secteur. Cela est imputable pour une grande part aux mauvaises conditions de travail, comme les horaires ou le temps de travail abusifs, les faibles rémunérations ou les lacunes de la formation professionnelle. S'il doit y avoir des initiatives volontaires qui débouchent sur des accords, il faut associer toutes les parties concernées. Il est vrai que l'Europe a une responsabilité particulière en la matière car elle est le siège de nombreuses entreprises multinationales. Les accords volontaires permettent de progresser en dépit du fait qu'il n'y a pas de tribunaux spécifiques pour en surveiller l'application. Néanmoins, on doit souligner le caractère positif de codes de conduite comme celui conclu en 1999 entre Euro-FIET (pour les travailleurs) et EuroCommerce (pour les employeurs), qui vise à éliminer dans toute l'Europe le travail des enfants et le travail forcé, ainsi qu'à renforcer la liberté syndicale et le droit de négociation collective.

Discussion

Au cours de la discussion, plusieurs participants travailleurs se sont interrogés sur l'impact véritable des initiatives volontaires, qu'il s'agisse des codes de conduite ou des labels sociaux. En particulier, certaines entreprises ont tendance à fuir les contrôles, et leur implantation dans des pays en développement peut s'inscrire dans une telle stratégie, ce qui rend très problématique le contrôle du respect de certains engagements. Selon un employeur, il serait plus efficace de ratifier les conventions de l'OIT qui ont une portée réellement globale, alors que les initiatives volontaires s'appliquent avant tout aux conditions de production des produits et services importés. M^{me} Diller a rappelé que les initiatives volontaires sont étroitement liées à la demande des consommateurs des pays développés même si certains labels sont mis en œuvre pour les consommateurs de pays en développement. M^{me} Etienne-Martin a souligné que la possibilité d'une rupture de la relation entre un grand distributeur et son fournisseur local constitue une menace assez dissuasive et que l'un des objectifs en matière de contrôle réside dans la recherche de partenariats avec des ONG locales.

Le commerce électronique: Possibilités et défis nouveaux pour l'emploi

Présidente: M^{me} F. Palileo, vice-présidente employeur de la réunion

Intervenants: M. P. Jennings, secrétaire général de la Fédération internationale des employés, techniciens et cadres (FIET), Genève

M. W. Tevie, directeur des systèmes, Network Computer Systems, Accra, Ghana

M^{me} A. Walker, consultante, Association des employeurs et des fabricants (centrale), Wellington, Nouvelle-Zélande.

M. Tevie a dégagé les enjeux du commerce électronique pour l'Afrique en général et pour le Ghana en particulier. Internet connaît ses premiers balbutiements sur le continent africain, et le commerce électronique soulève à la fois des espoirs de développement et des craintes quant au risque de marginalisation. En effet, pour mettre en place une activité de commerce électronique, il faut au préalable se doter des infrastructures de communication nécessaires. A cet égard, le fossé qui sépare l'Afrique des régions développées perdure, notamment pour ce qui concerne l'accès au réseau téléphonique. Du fait de la faiblesse de l'infrastructure filaire, les entreprises africaines doivent souvent avoir recours aux réseaux par satellite, ce qui renchérit le coût des activités commerciales. D'autres obstacles à l'essor du commerce électronique existent, comme le manque de ressources affectées à la formation, la faiblesse ou l'inexistence de réseaux bancaires ou encore des obstacles psychologiques comme le manque de confiance envers ce nouveau mode de commerce ou la fiabilité des produits échangés. En Afrique du Sud, le commerce sur Internet se développe notamment grâce à des systèmes de paiement plus modernes que dans le reste du continent. Les sites de commerce électronique les plus remarquables ont leur siège en Afrique du Sud, au Ghana, à Maurice, en Egypte et en Tunisie.

M. Jennings s'est félicité de la mise à l'honneur, grâce à cette réunion tripartite, des activités sectorielles de l'OIT. Il a insisté sur la révolution technologique à laquelle les travailleurs du commerce prennent une part active. Le commerce électronique ne connaît ni frontière physique ni horaire de fermeture. Même la livraison à domicile, que d'aucuns voyaient disparaître à cause des grandes surfaces, connaît un nouvel essor grâce au commerce électronique. Si l'emploi devait croître dans les activités de transport des colis ou la logistique en général, certains redoutent que les *dégraissages+ des années quatre-vingt et quatre-vingt-dix fassent place à un processus de rationalisation électronique de l'emploi (*e-sizing+). Les syndicats ne restent pas inactifs face à ces évolutions. En témoigne la création, dès l'an 2000, de l'UNI (Union Network International), une fédération de syndicats de plus de 100 pays regroupant environ 15 millions de membres. Le processus de convergence entre des secteurs comme le commerce, les médias et les communications rassemble aujourd'hui des organisations qui, traditionnellement, n'avaient que peu de liens entre elles. Il ne faut cependant pas perdre de vue que l'on est bien loin d'un service universel pour l'accès aux nouvelles technologies de l'information. Si un ordinateur peut être acheté avec un mois de salaire en Europe, il faut huit années de salaire au Bangladesh. L'on doit donc imaginer de nouveaux droits, un nouveau mode de fonctionnement du marché du travail et valoriser le capital intellectuel par rapport au capital matériel. Sans doute faudra-t-il aussi une nouvelle convention internationale à l'intention des travailleurs *en ligne+. C'est maintenant qu'il convient d'élaborer les outils sociaux adaptés à l'émergence de la nouvelle économie fondée sur les réseaux de communication. L'OIT devrait cesser de fixer son attention sur les secteurs classiques de l'économie et se tourner vers les nouvelles activités de services, créatrices d'emplois. L'OIT doit aussi réfléchir au contenu des politiques publiques qui ont une influence sur le commerce électronique. Ainsi, si le commerce électronique devait entraîner des pertes de recettes fiscales faute de convention internationale en ce domaine, les travailleurs seraient les premiers à en subir les conséquences.

M^{me} Walker a fait remarquer que le commerce électronique était encore au bas de sa courbe de croissance. Son impact sur l'emploi reste minime, et il est extrêmement difficile de prédire ce que seront à l'avenir la nature et la portée de cet impact. Selon elle, toutefois, le commerce électronique devrait donner lieu à des organisations aux structures plus horizontales, faisant appel à un personnel plus qualifié et appelé à se former en permanence, se caractérisant par une forte capacité d'innovation, un environnement marqué par davantage de collaboration entre organisations moyennant des alliances

reposant sur le Web, davantage de travail en équipe ainsi que beaucoup de souplesse en matière d'heures de travail, de localisations et autres conditions de travail. Parmi les métiers du commerce électronique appelés au plus grand développement en matière d'emploi, on devrait trouver la conception de dispositifs de sécurité, la mise en place de coupe-feu, la conception et la création de sites Web ainsi que le développement des applications Internet et Intranet. L'accroissement des ventes aux consommateurs exigera des personnels – gestionnaires, spécialistes du marketing, vendeurs et techniciens – capables d'analyser rapidement les données relatives au profil des acheteurs fournies par les instruments d'analyse des ventes incorporés aux opérations du cybercommerce et de réagir en conséquence. Dans les différentes branches, il y a lieu de s'attendre à ce que ce soient les intermédiaires traditionnels tels que grossistes, agents de voyage, entreprises de transport et de vente au détail qui aient le plus à souffrir en termes d'emploi. La nature et l'étendue de ces impacts dépendront également du point de savoir si les organismes concernés conservent un double système commercial, électronique et traditionnel. On peut s'attendre aussi à ce que la sphère financière pâtisse du développement du commerce électronique dans la mesure où les opérations de traitement et autres tâches répétitives confiées à du personnel subalterne diminueront et où les banques, en s'affranchissant de leurs métiers traditionnels, pourront se dispenser d'une bonne partie du personnel de comptoir employé jusqu'ici dans leurs succursales. Cependant, les plus grands défis qu'entraînera le commerce électronique dans le domaine de l'emploi concernent les mutations en matière de qualifications. En effet, pour que les travailleurs puissent tirer pleinement parti des débouchés créés par le commerce électronique, il y aura lieu de faire davantage pour la formation et l'enseignement, depuis l'enseignement scolaire jusqu'à l'éducation permanente en passant par la formation tertiaire. Quant aux employeurs, il leur appartiendra de proposer les formations nécessaires, de donner à leur personnel la possibilité d'acquérir des qualifications multiples et de se tenir au courant des nouvelles technologies de l'information. Il va de soi que ces exigences seront particulièrement contraignantes pour les pays qui souffrent d'un déficit de personnel qualifié et formé.

Discussion

Au cours de la discussion qui a suivi ces exposés, plusieurs enjeux de société ont été mis en évidence au travers des questions. Par exemple, comment concilier le développement du commerce électronique et du télétravail qui lui est lié avec le besoin croissant de contacts humains? Comment éviter que des produits de fabrication locale ne soient sacrifiés au profit de biens d'importation? Et comment faire face à la marginalisation des pays en développement qui ne disposent pas des capacités techniques suffisantes pour développer le commerce électronique? Si ces questions dépassent souvent le strict mandat de l'OIT, elles montrent l'importance du commerce électronique comme facteur de changement économique et social et comme cause potentielle d'accroissement d'un phénomène d'exclusion. Plusieurs participants ont rappelé que la mondialisation dont on parle n'est que partielle puisque seule une minorité de consommateurs peut profiter du commerce électronique. Les intervenants sont néanmoins tombés d'accord sur le fait que les différents pays peuvent tirer parti de leurs avantages comparatifs grâce au commerce électronique et que même de très petites entreprises peuvent trouver dans ce nouveau circuit des possibilités de développement impossibles autrement. Des exemples concrets ont été cités, y compris dans les pays en développement.

Relations professionnelles dans le secteur du commerce et mondialisation du marché

Présidente: M^{me} A. Rantsolase, vice-présidente travailleur de la réunion

Intervenants: M^{me} H. De Clerck, Direction générale de l'emploi et des affaires sociales, Commission européenne, Bruxelles, Belgique

M. J. Marcus, Fédération suédoise du commerce

M. C. Beer, Actions Unia, Genève.

M^{me} De Clerck a fait le point sur le dialogue social européen dans le secteur du commerce. En 1985, EuroCommerce et Euro-FIET ont décidé d'établir un dialogue social au niveau européen. Ils ont reçu le soutien de la Commission européenne. Le dialogue social européen dans le domaine du commerce a progressivement mûri. On a commencé par des discussions sur les sujets les moins controversés comme la formation professionnelle et la violence sur le lieu de travail. Depuis la fin 1997, on s'intéresse beaucoup à la politique de l'emploi grâce à la *stratégie européenne pour l'emploi+. Il est frappant de constater que pratiquement toutes les initiatives conjointes d'Euro-FIET et d'EuroCommerce rejoignent les sujets traités dans le rapport préparé par le BIT pour cette réunion, qu'il s'agisse de la formation professionnelle – on a recommandé que les normes concernant ce type de formation soient définies au niveau européen –, les petites et moyennes entreprises – on souhaite renforcer les capacités de formation de leur personnel –, ou encore l'organisation du travail pour laquelle les partenaires sociaux européens ont préparé un projet qu'ils souhaitent soumettre au Sommet sur l'emploi qui se tiendra à Lisbonne en mars 2000. Dans le cadre de l'élargissement de l'Union européenne, Euro-FIET et EuroCommerce ont œuvré avec les partenaires sociaux des pays candidats à l'adhésion en vue de promouvoir le dialogue social. Enfin, en août 1999, les partenaires sociaux ont signé un accord sur les principes et droits fondamentaux au travail qui traduit leur volonté de transcrire la Déclaration de l'OIT du même nom, adoptée en juin 1998. Ce *code de conduite conjoint+ vise selon l'intervenante à éviter le dumping social au sein de l'Europe et également à améliorer les conditions de travail à travers le monde, notamment parce que ce code s'applique aux travailleurs présents dans les entreprises sous-traitantes de sociétés européennes.

M. Marcus a abordé la question des relations professionnelles dans le secteur du commerce à la lumière de l'expérience suédoise. La restructuration du commerce de détail en Suède constitue une sorte de révolution silencieuse. La concentration du secteur commercial s'est accélérée au cours des années quatre-vingt-dix, notamment sous l'effet des investissements étrangers et des magasins spécialisés qui répondent bien à la demande des consommateurs: une large gamme de produits à des prix aussi bas que possible et des horaires d'ouverture plus souples. En 1991, le gouvernement suédois avait réalisé une enquête selon laquelle une majorité des employeurs, des consommateurs et même des employés souhaitaient un allongement de la durée d'ouverture des magasins. A la différence d'autres secteurs de l'économie suédoise, la productivité a augmenté dans le commerce au cours des dernières années, et la politique de bas prix a contribué aux bons résultats du pays en matière d'inflation. La mondialisation a d'autres effets positifs comme la diffusion de techniques efficaces de gestion des ressources humaines. En Suède, la syndicalisation dans le secteur du commerce est très ancienne et elle reste importante (80 pour cent des travailleurs du secteur sont syndiqués). La négociation collective, encouragée depuis longtemps par le gouvernement, continue de jouer un grand rôle tandis que l'essor de la sous-traitance vient compenser les rigidités du marché du travail.

Faisant part de son expérience syndicale dans le secteur du commerce en Suisse, M. Beer a estimé que le droit helvétique du travail était digne d'un pays socialement sous-développé: faible action syndicale, rejet populaire du congé de maternité, refus par certains employeurs de recourir à la négociation collective. Pourtant, à l'instar des autres pays, la Suisse est touchée par le processus de mondialisation qui se traduit comme ailleurs par un mouvement de concentration et par le développement des nouveaux circuits de distribution comme Internet. Citant l'exemple de l'implantation à Genève d'un grand distributeur spécialiste du jouet, il a décrit la précarité du statut des salariés et signalé qu'il avait fallu l'intervention de la FIET pour amener l'employeur à signer une convention collective. Les salariés ont en outre dû recourir à la grève pour obtenir un plan social, ce qui est suffisamment rare en Suisse pour être souligné. En conclusion, l'intervenant a souligné les

avantages des accords collectifs qui fixent des règles du jeu et garantissent la paix sociale. Il a également affirmé la nécessité de règles sociales au niveau européen et sur le plan mondial afin de prévenir l'effet d'exclusion que, laissée à elle-même, la mondialisation du commerce risque de produire.

Discussion

Une observatrice a relevé que, dans le secteur du commerce, les travailleurs âgés sont les plus vulnérables et a demandé quelles solutions seraient envisageables pour eux dès lors que le vieillissement de la population dans certains pays risque d'obliger à reculer l'âge de la retraite. M^{me} De Clerck a précisé que l'un des objectifs de la négociation collective dans l'Union européenne était d'éviter que les travailleurs les plus anciens ne soient évincés. Par ailleurs, les partenaires sociaux semblent convaincus que, dès lors que des mesures d'accompagnement comme la formation continue sont mises en place, les travailleurs les plus âgés pourront faire bénéficier les entreprises et les autres travailleurs d'une valeur ajoutée précieuse. M. Marcus a jugé que l'implantation des grands distributeurs en Suède semble soulever moins de difficultés qu'en Suisse pour ce qui est des relations professionnelles, ou qu'en Allemagne pour ce qui concerne les horaires d'ouverture des magasins. Le contexte culturel explique peut-être ces différences d'adaptation. Un participant du groupe des travailleurs a soulevé la question de la sécurité des employés dans le cas d'une ouverture tardive en précisant que la criminalité augmentait dans la soirée ou la nuit. M. Marcus a répondu que le risque de vol, par exemple, n'était pas obligatoirement lié aux heures de fermeture; dans le domaine bancaire, ou a su former les employés à réagir en cas de délit ou d'agression, et certaines solutions peuvent être transposées dans le secteur du commerce.

Discours de clôture

Le secrétaire général a relevé que la réunion avait été une étape importante des efforts déployés par l'OIT pour traiter les problèmes qui se posent en matière sociale et en matière de travail dans le secteur du commerce, véritable clé du bien-être économique et social des habitants de la planète. La réunion a contribué de façon non négligeable à clarifier les défis auxquels le commerce se trouve exposé du fait des processus de mondialisation et de restructuration actuellement à l'œuvre dans le monde. En outre, elle a fait apparaître les mesures que pourraient prendre les partenaires tripartites du secteur du commerce pour relever ensemble ces défis. Chacun n'aura pas manqué d'être impressionné par le sérieux et la bonne volonté dont, malgré de légitimes différences de points de vue, les participants ont fait preuve pour rechercher un consensus et des solutions pragmatiques. La résolution et l'ensemble de conclusions qui ont été adoptés ne manqueront pas de fournir matière à réflexion aux décideurs, aux organisations d'employeurs et de travailleurs et autres partenaires intéressés, soucieux de trouver des réponses aux défis complexes de la mondialisation et de la restructuration et de renforcer le dialogue social et, par là même, la ressource la plus précieuse du secteur: les travailleurs. La résolution et les conclusions devraient également aider le Conseil d'administration et l'ensemble du Bureau à formuler le futur programme de travail de l'OIT pour le secteur.

M. Saikkonen (représentant du gouvernement de la Finlande; président du groupe gouvernemental) a estimé que la réunion avait été d'un niveau extrêmement élevé tant au point de vue intellectuel que professionnel et a souhaité adresser des remerciements tout particuliers au secrétariat qui n'a pas ménagé sa peine pendant toute la durée des travaux. Il a également rendu hommage aux participants employeurs et travailleurs qui se sont montrés prêts à partager l'information en leur possession et disposés à négocier. Pour lui, ces réunions sont extrêmement précieuses et méritent d'être poursuivies car elles ne peuvent être que bénéfiques pour l'action de l'OIT, voire pour le monde en général.

M^{me} Palileo (vice-président employeur de la réunion) a estimé que la réunion avait permis d'aborder une question d'actualité, d'abord par ateliers, les groupes employeur, travailleur et gouvernemental se réunissant séparément, puis en séance plénière sur une base tripartite. L'échange spontané des réflexions et des idées, s'il n'a pas toujours été facile, n'en a pas moins permis aux participants d'envisager la question débattue dans une perspective plus large et, après avoir adopté sans trop de discussion une résolution, de se rallier à un ensemble de conclusions. Elle ne doute pas que les enseignements des discussions constitueront un acquis de plus pour chacune de leurs organisations respectives et leur inspireront des mesures applicables à la situation de chacun. Même s'il y a place, dans certains domaines, pour des améliorations, dans l'ensemble la réunion s'est révélée extrêmement enrichissante et instructive pour tous les participants. Elle a remercié l'OIT d'avoir permis ce rassemblement, estimant que ces réunions internationales sont l'occasion de se faire de nouveaux amis, de développer la coopération en réseau et de renforcer les compétences de chacun en matière d'action sociale.

M. Spaulding (président du groupe des travailleurs) a souhaité remercier sincèrement au nom de son groupe l'ensemble du personnel de l'OIT pour le travail effectué au cours de ce qui a dû être une dure semaine, notamment pour les personnes appelées à veiller très tard. Les représentants des employeurs se sont montrés de dignes adversaires lors des séances de comité, et les travailleurs se féliciteront de les avoir pour partenaires lorsque le moment sera venu de poursuivre le processus entamé au cours de la semaine. Il a félicité les représentants gouvernementaux qui ont joué un rôle très constructif durant les débats. Sans eux, la tâche aurait été beaucoup plus difficile. Il s'est dit confiant que le Conseil d'administration et le Directeur général s'attacheraient ensemble à développer le plus possible la nouvelle approche du dialogue social, estimant que les travaux de la réunion permettaient de s'appuyer sur des bases solides.

Le président a félicité les participants à la réunion pour leur dialogue ouvert et constructif, ainsi que pour l'esprit de réciprocité qui avait présidé aux travaux. L'accord a pu se faire sur un rapport de large portée, un ensemble de conclusions et une résolution qui reflètent le terrain d'entente des gouvernements, des employeurs et des travailleurs, soucieux de valoriser les effets positifs et de limiter

les effets négatifs de la mondialisation et de la restructuration pour les travailleurs du secteur du commerce. L'expérience lui a semblé enrichissante et il a souhaité remercier chacun pour l'aide qu'on lui a apportée, et pour la manière, empreinte de beaucoup de franchise et de patience, dont tous les participants ont contribué à bâtir le consensus qui a permis à la réunion de se rallier autour de conclusions finalement adoptées, et complétées par une résolution. Il ne doute pas que les résultats de cette semaine de travail aideront les partenaires sociaux et les gouvernements de tous les Etats Membres à affronter les problèmes posés par la mondialisation et la restructuration dans le commerce, et à les transformer en atouts pour le commerce et l'ensemble de ses personnels. Le président a déclaré close la Réunion tripartite sur les implications de la mondialisation et de la restructuration du commerce du point de vue des ressources humaines.

Un questionnaire visant à recueillir l'avis des participants sur différents aspects de la réunion a été distribué avant la fin des travaux; le taux de réponse a été de 22,6 pour cent des participants. Les différentes questions ont été notées sur une échelle de cinq points. Le tableau ci-après donne le nombre absolu des répondants qui ont donné la même note, ainsi que la moyenne pondérée correspondant à chacun des éléments évalués.

Questionnaire d'évaluation

Un questionnaire destiné à recueillir l'avis des participants sur les différents aspects de la réunion a été distribué avant la fin de la réunion: 22,6 pour cent du total des participants ont répondu au questionnaire. La réunion même a été jugée selon différents critères sur une échelle allant de 1 à 5. Les résultats reproduits ci-après indiquent le nombre de réponses pour chaque notation ainsi que la note moyenne attribuée à chaque question.

1. Comment jugez-vous la réunion selon les différents critères ci-dessous?

	Notes	5	4	3	2	1	Note moyenne
		Excellent	Bon	Satisfaisant	Médiocre	Insuffisant	
Choix de la question à l'ordre du jour (sujets traités)		10	15	2			4,30
Choix des points pour discussion		6	17	2	2		4,00
Niveau de la discussion		2	19	5			3,88
Intérêt de la réunion pour le secteur		6	11	6	1		4,04
Les conclusions		2	9	8	1	2	3,36
La résolution		4	14	5		1	3,83
Discussion de groupe sur les initiatives volontaires dans le secteur du commerce: encourager la synergie avec les normes internationales du travail		7	4	8			3,95
Discussion de groupe sur le commerce électronique: possibilités et défis nouveaux pour l'emploi		10	10				4,50
Discussion de groupe sur les relations professionnelles dans le secteur du commerce et mondialisation du marché		7	8	2		1	4,11
Possibilité de créer des réseaux		4	14	2		1	3,95

2. Comment jugez-vous la qualité du rapport selon les différents critères ci-dessous?

	Excellent	Bon	Satisfaisant	Médiocre	Insuffisant	Note moyenne
Qualité de l'analyse	6	13	6	1	1	3,81
Objectivité	6	10	5	4	1	3,61
Portée	6	14	6		1	3,89
Présentation et clarté	9	14	3		1	4,11
Volume et pertinence de l'information	5	15	6		1	3,11

3. Comment jugez-vous le temps alloué à la discussion?

	Trop long	Suffisant	Trop court
Discussion du rapport	1	21	4
Discussions de groupe	2	19	5

Réunions des groupes	1	18	7
Groupe de travail sur les résolutions	2	16	5
Groupe de travail sur les conclusions	1	13	9

4. Comment jugez-vous les dispositions pratiques et administratives (secrétariat, documents, traduction, interprétation)?

Excellent	Bon	Satisfaisant	Médiocre	Insuffisant	Note moyenne
15	10	1			4,53

5. A quel titre avez-vous répondu au questionnaire?

Représentant gouvernemental	Représentant employeur	Représentant travailleur	Observateur	Total
8	8	12	1	29 (22,6 % des participants)

6. A quel titre avez-vous participé à la réunion?

Représentant gouvernemental	Représentant employeur	Représentant travailleur	Observateur	Total
17	25	22	14	78

List of participants
Liste des participants
Lista de participantes

Representative of the Governing Body
of the International Labour Office
Représentant du Conseil d'administration
du Bureau international du Travail
Representante del Consejo de Administración
de la Oficina Internacional del Trabajo

Mr. Max Arbesser-Rastburg, Professor, Wien

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

CANADA CANADÁ

Mr. Warren Duthie, Senior Analyst, Human Resources Development Canada, Ottawa

CHINA CHINE

M. M. Zhang Wei, conseiller, Mission permanente de Chine à Genève

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr. Liu Xu, First Secretary, Permanent Mission of China in Geneva

Mr. Wang Bin, Vice Director, The State Internal Trade Administration, Beijing

Mr. Zhang Junfeng, Councillor, Permanent Mission of China in Geneva

CZECH REPUBLIC RÉPUBLIQUE TCHÈQUE REPÚBLICA CHECA

Mr. Jindrich Mozny, Director, Domestic Trade Department, Ministry of Industry and Trade, Praha

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Stanislav Benes, Adviser, Ministry of Labour & Social Affairs, Praha

EGYPT EGYPT EGIPTO

Mr. Adel Khalil, Minister Plenipotentiary (Commercial & Economic Affairs), Permanent Mission of Egypt in Geneva

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Ms. Islah Mohamed Amin, Counsellor for Labour Affairs, Consulate of Egypt in Geneva

FINLAND FINLANDE FINLANDIA

Mr. Paavo Saikkonen, Senior Adviser, Ministry of Labour, Helsinki

FRANCE FRANCIA

M. Frédéric Sans, chef du bureau «Emploi–relations du travail», Direction des entreprises, ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, Paris

Adviser/Conseiller technique/Consejera técnica

M^{me} Claire Lefebvre, sous-directeur, Direction des entreprises commerciales, artisanales et de services, ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, Paris

GERMANY ALLEMAGNE ALEMANIA

Mr. Roland Lang-Neyjahr, Administrator, Federal Ministry of Labour and Social Affairs, Meckenheim

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Werner Ringkamp, Counsellor, Permanent Mission of Germany in Geneva

ITALY ITALIE ITALIA

M. Rosario Cappelleri, Direttore Capo Aggiunto di Divisione, Direzione Generale, Rapporti di Lavoro, Divisione II, Affari Internazionali, Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, Roma

REPUBLIC OF KOREA RÉPUBLIQUE DE CORÉE REPÚBLICA DE COREA

Mr. Lim Mu-Song, Director, Labour-Management Cooperation Division, Ministry of Labour, Seoul

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr. Kim Youn-Chul, Counsellor, Permanent Mission of the Republic of Korea in Geneva

Mr. Kim Dae-Hwan, Third Secretary, Permanent Mission of the Republic of Korea in Geneva

LUXEMBOURG LUXEMBURGO

M. Jean Zahlen, conseiller de gouvernement 1^{ère} classe, ministère du Travail et de l'Emploi, Luxembourg

Adviser and Substitute/Conseiller technique et suppléant/Consejero técnico y suplente

M. Joseph Faber, conseiller de direction 1^{ère} classe, ministère du Travail et de l'Emploi, Luxembourg

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

M^{me} Maryse Fisch, attachée de gouvernement, ministère du Travail et de l'Emploi, Luxembourg

M. Pierre Schloesser, attaché de direction, Administration de l'emploi, ministère du Travail et de l'Emploi, Luxembourg

NEPAL NÉPAL

H.E. Mr. Shambhu Ram Simkhada, Ambassador, Permanent Representative, Permanent Mission of Nepal in Geneva

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Nabin B. Shrestha, Minister Counsellor, Permanent Mission of Nepal in Geneva

PERU PÉROU PERÚ

Sr. Gonzalo Guillén, Primer Secretario, Misión Permanente del Perú en Ginebra

PORTUGAL

M^{me} Maria Candida Soares, directrice générale, Direcção Geral do Emprego, Ministério do Trabalho e Solidariedade, Lisboa

Adviser/Conseiller technique/Consejera técnica

M^{me} Teresa Paccetti, juriste, Ministério do Trabalho e Solidariedade, Lisboa

SWITZERLAND SUISSE SUIZA

M. Daniel Veuve, chef de section, Service juridique, Secrétariat d'Etat à l'économie, Direction du travail, conditions de travail, Berne

THAILAND THAÏLANDE TAILANDIA

Mr. Kamjorn Nakchuen, Minister Counsellor, Permanent Mission of Thailand in Geneva

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Kiran Moongtin, Second Secretary, Permanent Mission of Thailand in Geneva

TURKEY TURQUIE TURQUÍA

Mr. Ibrahim Kuluöztürk, Deputy Under-Secretary, Ministry of Labour and Social Security, Ankara

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Özkan Suat Özmen, Ministry of Labour and Social Security, Ankara

UNITED KINGDOM ROYAUME-UNI REINO UNIDO

Ms. Sara Brattan, Higher Executive Officer, International Relations Division, Department for Education & Employment, London

Members representing the Employers

Membres représentant les employeurs

Miembros representantes de los empleadores

Mr. Sabri Acar, General Manager, Cukurova Kimya Endüstrisi A.S., Manisa, Turquie

Mr. Abdul Salam Al-Awadi, Member of the Board of Directors, Kuwait Chamber of Commerce & Industry, Kuwait

Mr. Michael Antoniou, Industrial Relations Officer, Cyprus Employers & Industrialists Federation, Nicosia

Mr. Stephen Bedard, Vice President, Industrial Relations, Bell Canada, Toronto

Sr. Ambrosio Bertolotti, Directivo, Cámara Nacional de Comercio y Servicios del Uruguay, Montevideo

Mr. Dan Bundhoo, Director, Rogers and Co. Ltd., Port-Louis

M. Lanfia Camara, Directeur administratif, PRODIMAL S.A., Bamako

Mr. Roosevelt Gordon, Director, Personnel & Administration, Tourism Product Development Company Ltd., Kingston

Mr. Soren B. Henriksen, Senior Manager, Danish Commerce and Services, Hellerup

Mr. Viktor Khmilovskyi, President, Association of Employers of Trade & Commercial Org. of Economics, Kiev

Ms. Maruta Kokina, Latvian Central Cooperation Union "Turiba", Riga

Sr. Ramiro Francisco León Páez, Gerente General, Tejidos Pin-tex, Quito

Sr. Enrique Mantilla, Vicepresidente Política Social, Unión Industrial Argentina (UIA), Buenos Aires

Mr. Johan Marcus, Vice President, Swedish Federation of Trade, General Manager, Swedish Commercial Employers Association, Stockholm

Ms. Leta Maunga, Personnel Manager, Total Zambia Limited, Lusaka

Ms. Veronica McCoy, Director Consultant, Human Resources Development South Pacific, Nadi Town

Sr. Manuel Melero Abaroa, Secretario General, Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo, Santiago

M. Komlan Ouattara N'Guissan, Chargé de mission, Conseil national du patronat, Lomé

Ms. Fe Palileo, Treasurer, Employers Confederation of the Philippines, Makati City

Mr. Sharad S. Patil, Secretary-General, Employers' Federation of India, Mumbai

Sr. Rafael Potti Robles, Confederación Española de Organizaciones Empresariales, El Corte Inglés S.A., Madrid

Mr. Philip Sack, Industrial Relations Manager, Old Mutual Group, Cape Town

Ms. Angela Walker, Employee Relations Consultant, Employers & Manufacturers Association (Central), Wellington

Mr. Robert Weitz, Head of Department of Economics, Hauptverband des Deutschen Einzelhandels, Köln

Sr. Iván Zanetti Peinado, Abogado, Confederación de Instituciones Empresariales Privadas, Lima
Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Sr. Alfredo Zanetti Peinado, Abogado, Confederación de Instituciones Empresariales Privadas, Lima

Members representing the Workers

Membres représentant les travailleurs

Miembros representantes de los trabajadores

M. Abou-Sédik Alassane, Fédération panafricaine des employés, Confédération syndicale des travailleurs du Togo (CSTT), Lomé

M. Maurice Alondo Ayangma, Fédération libre des syndicats du commerce du Cameroun, Union des syndicats libres du Cameroun, Douala

M. Charles Beer, secrétaire général, Actions Unia, Le syndicat du secteur tertiaire, Genève

Ms. Mersiha Besirovic, Educational & Information Secretary, Commerce Trade Union of Bosnia & Herzegovina (STBiH), Sarajevo

Ms. Hannelore Buls, Secretary of International Affairs, Deutsche Angestellten-Gewerkschaft, Hamburg

Ms. Jay Choi, International Affairs, Korean Federation of Commercial Workers Union (KFCWU), Seoul
Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Kim Hyungkeun, President, Korean Federation of Commercial Workers Union (KFCWU), Seoul

M^{me} Fatoumata Cissoko, secrétaire formation-éducation, Syndicat national du commerce, banque, assurance, crédit (SYNCAB), Bamako

M. Thierry Dedieu, secrétaire national, Fédération des services, Confédération française démocratique du travail, Pantin

M^{me} Maria Antonietta Franceschini Nofroni, Secretaria Nazionale, Federazione Italiana Lavoratori Commercio Turismo Servizi, Roma

Mr. Napoleon Kpoh, General Secretary, Industrial and Commercial Workers Union (ICU), Accra

Ms. Tatiana Krylova, President, Trade Union of Commercial Workers of Russia, Moscow

Mr. Sten Lykkebo, International Secr., HK/Handel, Copenhagen

Mr. Andrzej Matla, Coordinator, International Department, National Commission NSZZ "Solidarnosc", Gdansk

Ms. Daniela Merunkova, President, Trade Union of Employees in Commerce and Tourism (OZPOCR), Bratislava
Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Ivan Schwarz, Officer, International Affairs, Trade Union of Employees in Commerce & Tourism, Bratislava

Mr. Yasuyuki Oga, Director, Social & Welfare Department, Japan Federation of Commercial Workers' Unions, Tokyo

Ms. Astridah Phiri, Director, Women Affairs, Education, National Union of Commercial & Industrial Workers, Kitwe

Ms. Alina Rantsolase, National Treasurer/COSATU, South African Commercial Catering Allied Workers Union, Johannesburg

M^{me} Jeanne Clairette Razanarimanana, secrétaire générale, Fédération chrétienne des employés du service du secteur privé (SEKRIMA), Antananarivo

Sr. Rubens Romano, Presidente, SEPROCOS, Secretario FIET, São Paulo
Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Sr. John Fernandes, International Secretary, Força Sindical, São Paulo

Sra. Susana Beatriz Santomingo, Asesora Secretaría Asuntos Internacionales, Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios, Buenos Aires

Mr. Alan Spaulding, United Food and Commercial Workers International Union, Washington

Mr. Fouad M. Toma, General Trade Union of Commercial Workers, Cairo
Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Hussein M. Hassan, General Trade Union of Commercial Workers, Cairo

Others

Autres

Otros

Representatives of member States present at the sittings
Représentants d'Etats Membres présents aux séances
Representantes de Estados Miembros presentes en las sesiones

NIGERIA NIGÉRIA

Mr. Abdullah Shehu Ahmad, Permanent Mission of Nigeria in Geneva

Representatives of United Nations, specialized agencies
and other official international organizations

Représentants des Nations Unies, des institutions spécialisées
et d'autres organisations internationales officielles

Representantes de las Naciones Unidas, de los organismos
especializados y de otras organizaciones internacionales oficiales

Arab Labour Organization

Organisation arabe du travail

Organización Arabe del Trabajo

M. Adnan El-Telawi, chef de la délégation permanente, Genève

European Free Trade Association (EFTA)

Association européenne de libre-échange (AELE)

Mr. Markus Kummer, Head of Unit, Geneva

International Telecommunications Union (ITU)

Union internationale des télécommunications

Unión Internacional de Telecomunicaciones

Ms. Barbara Wilson, Human Resources Development Division, Geneva

Universal Postal Union (UPU)

Union postale universelle

Unión Postal Universal

M. Qu Delu, conseiller supérieur, Berne

Representatives of non-governmental international organizations

Représentants d'organisations internationales non gouvernementales

Representantes de organizaciones internacionales no gubernamentales

International Confederation of Free Trade Unions

Confédération internationale des syndicats libres (CISL)

Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres (CIOSL)

Mr. Dan Cunniah, Director, Geneva

Ms. Anna Biondi Bird, Assistant Director, Geneva

International Council of Nurses (ICN)

Conseil international des infirmières

Consejo Internacional de Enfermeras

Ms. Mireille Kingma, Consultant, Nursing and Health Policy, Geneva

International Federation of Business and Professional Women

Fédération internationale des femmes de carrières libérales et commerciales

Federación Internacional de Mujeres de Negocios y Profesionales

Ms. Conchita Poncini, Troinex

**International Federation of Commercial, Clerical, Professional
and Technical Employees**

Fédération internationale des employés, techniciens et cadres (FIET)

Federación Internacional de Empleados, Técnicos y Profesionales

Mr. Philip Jennings, General Secretary, Châtelaine/Geneva

M. Jan Furstenborg, Head of Department, Châtelaine/Geneva

Sr. John Fernandes, International Secretary, Força Sindical, São Paulo

Mr. Kim Hyungkeun, President, Korean Federation of Commercial Workers Union (KFCWU), Seoul

International Federation of University Women

Fédération internationale des femmes diplômées des universités

Federación Internacional de Mujeres Universitarias

Ms. Conchita Poncini, Troinex

Ms. Christiane Privat, Vessy

International Organization of Employers (IOE)

Organisation internationale des employeurs

Organización Internacional de Empleadores

Mr. Jean Dejardin, Deputy Executive Secretary, Cointrin/Geneva

M. Eric Oechslin, secrétaire exécutif adjoint, Cointrin/Genève