

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL
Programme des activités sectorielles

Note sur les travaux

Réunion tripartite sur les conséquences sociales
et dans le domaine du travail du recours accru
aux technologies les plus modernes
dans le commerce de détail

Genève, 18-20 septembre 2006

Copyright © Organisation internationale du Travail 2006

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

ISBN 92-2-219326-1 & 978-92-2-219326-4 (imprimé)
ISBN 92-2-219327-X & 978-92-2-219327-1 (pdf Web)

Première édition 2006

Couverture: METRO Group

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

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

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

Les publications du Bureau international du Travail peuvent être obtenues dans les principales librairies ou auprès des bureaux locaux du BIT. On peut aussi se les procurer directement, de même qu'un catalogue ou une liste des nouvelles publications, à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par e-mail: pubvente@ilo.org ou par notre site Web: www.ilo.org/publns.

Imprimé par le Bureau international du Travail, Genève, Suisse

Table des matières

	<i>Page</i>
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	8
Présentation du rapport.....	8
Discussion générale	9
Points suggérés pour la discussion.....	12
Examen et adoption par la réunion du projet de conclusions.....	28
Conclusions sur les conséquences sociales et dans le domaine du travail du recours accru aux technologies les plus modernes dans le commerce de détail	31
Facteurs à l'origine des changements technologiques et structurels dans le commerce de détail et leurs répercussions sur l'emploi	31
Equilibre entre flexibilité de l'entreprise, sécurité de l'emploi et employabilité dans le contexte de l'introduction des technologies les plus modernes dans le commerce de détail	33
Dialogue social et relations professionnelles harmonieuses en vue d'un accroissement à long terme de la productivité et d'une amélioration des conditions d'emploi	35
Activités futures de l'OIT	36
Partie 2. Autres travaux	39
Présentation de la technologie RFID/EPC	41
Discours de clôture.....	46
Questionnaire d'évaluation.....	47
Liste des participants	51

Introduction

La Réunion tripartite sur les conséquences sociales et dans le domaine du travail du recours accru aux technologies les plus modernes dans le commerce de détail s'est tenue au BIT à Genève du 18 au 20 septembre 2006. Le Bureau a élaboré un rapport¹ pour servir de base aux débats de la réunion. Ce rapport examine les caractéristiques, les tendances et les perspectives dans ce secteur et fait état des conséquences sociales et dans le domaine du travail des nouvelles technologies, en particulier de l'identification par radiofréquence (RFID), ainsi que du rôle que joue le dialogue social pour faire face à l'évolution technologique.

Le Conseil d'administration a désigné M^{me} P. Velasco, représentante du gouvernement des Philippines, pour le représenter et pour présider la réunion. Les trois vice-présidents élus par les participants étaient les suivants: M. J. Blakely (Canada) du groupe gouvernemental, M. I. Balde (Guinée) du groupe des employeurs et M^{me} A. Knezevic (Croatie) du groupe des travailleurs.

Les représentants gouvernementaux des pays suivants ont assisté à la réunion: Afrique du Sud, Algérie, Belgique, Burkina Faso, Canada, Chili, Chine, Colombie, Emirats arabes unis, Equateur, Espagne, France, Gabon, Grèce, Guatemala, Guinée, Indonésie, Japon, Jamahiriya arabe libyenne, Luxembourg, Madagascar, Malaisie, Maurice, Portugal, Qatar, Roumanie, Royaume-Uni, Fédération de Russie, République-Unie de Tanzanie et République bolivarienne du Venezuela, ainsi que 15 représentants d'employeurs et 13 représentants de travailleurs.

Des observateurs des organisations suivantes ont également assisté à la réunion: EuroCommerce (EC), Confédération internationale des syndicats libres (CISL), Fédération internationale des femmes diplômées des universités, Organisation internationale des employeurs (OIE) et Union Network International (UNI).

Les trois groupes ont élu leur bureau comme suit:

Groupe gouvernemental:

Président: M. J. Thullen (Equateur)

Groupe des employeurs:

Président: M. P. Woolford

Secrétaire: M. J. Dejardin (OIE)

Groupe des travailleurs:

Président: M. A. Spaulding

Secrétaire: M. J. Furstenborg (UNI)

La secrétaire générale de la réunion était M^{me} J. Walgrave, directrice, Département du dialogue social, de la législation du travail, de l'administration du travail et des activités

¹ *Conséquences sociales et dans le domaine du travail du recours accru aux technologies les plus modernes dans le commerce de détail*, Réunion tripartite sur les conséquences sociales et dans le domaine du travail du recours accru aux technologies les plus modernes dans le commerce de détail, Genève, 2006, 53 pp.

sectorielles, et fonctionnaire responsable du Secteur du dialogue social du BIT. La secrétaire générale adjointe était M^{me} E. Tinoco, responsable du Secteur des activités sectorielles. Le secrétaire exécutif était M. J. Sendanyoye, du même secteur.

La présidente de la réunion, M^{me} Velasco, a ouvert les débats en précisant que leur objectif était, d'une part, de favoriser une meilleure compréhension des questions sociales et dans le domaine du travail liées au recours accru aux technologies les plus modernes dans le commerce de détail et, d'autre part, de parvenir à un consensus sur la meilleure façon de faire face à cette évolution technologique, au niveau de l'entreprise ainsi qu'aux plans national et international. Le commerce de détail constitue l'une des principales sources d'emplois dans le monde. De par leur nombre, les petites entreprises continuent de dominer le secteur, mais la tendance mondiale est désormais au regroupement et à la rationalisation, avec l'apparition de très grandes entreprises de commerce de détail. La mondialisation a considérablement accru la pression concurrentielle exercée sur les entreprises en matière de commodité, de prix, de taille et de rapidité de service. Si, dans les grandes entreprises comme dans les petites, l'innovation technologique est devenue une condition sine qua non de la survie eu égard à de nombreux aspects de la gestion du commerce de détail, il n'en reste pas moins que ce sont les individus, plus que la technologie à proprement parler, qui sont la clé de la réussite. La technologie appropriée mise en place de manière adéquate permettra aux travailleurs de générer d'énormes bénéfices pour l'entreprise, notamment par un meilleur service à la clientèle et par l'établissement de relations susceptibles d'accroître les capacités et la portée de l'entreprise. L'enjeu majeur consiste donc à associer les travailleurs à la promotion d'une stratégie positive de gestion du changement dans un secteur hautement concurrentiel et dynamique en constante évolution technologique.

La secrétaire générale de la réunion, M^{me} Walgrave, a indiqué que l'introduction des technologies les plus modernes dans le commerce de détail, en particulier la RFID, devrait avoir de profondes répercussions sur l'organisation du travail, l'emploi et les conditions de travail, tant dans le commerce de détail que dans de nombreux autres secteurs connexes, y compris le commerce des marchandises emballées, la fabrication d'équipements et la logistique. Il est entendu que les principes énoncés dans les conclusions adoptées par la réunion s'appliqueront globalement aux conséquences sociales et dans le domaine du travail de l'introduction non seulement de la RFID, mais aussi d'un large éventail de technologies nouvelles appliquées au commerce de détail. Traditionnellement, l'évolution technologique a toujours conduit au développement et à l'application de connaissances nouvelles. Les travailleurs doivent acquérir de nouvelles compétences, et les entreprises élaborer de nouvelles formes d'organisation du travail pour tirer au mieux profit de ces nouvelles compétences et connaissances. La restructuration de l'entreprise se solde presque toujours par le redéploiement des effectifs pour les uns et par le licenciement ou la retraite anticipée pour les autres, en particulier les travailleurs peu ou non qualifiés qui, pour la plupart, sont des femmes. Or, lorsque la restructuration est inévitable, il convient de trouver un juste équilibre entre aspects commerciaux et considérations sociales. Les partenaires sociaux ont tous intérêt à veiller à la stabilité et à la durabilité des marchés du travail, qui fournissent une main-d'œuvre qualifiée et productive. Parmi les mesures à examiner figure l'amélioration des conditions de salaire et d'emploi, de la formation et de la mise en valeur des ressources humaines aux fins de favoriser l'employabilité et l'accès prioritaire aux possibilités d'emploi. Le dialogue social est de plus en plus accepté comme étant le meilleur moyen de gérer les effets du changement et d'établir un équilibre entre les intérêts des employeurs et ceux des travailleurs; pour ce faire, plusieurs éléments s'imposent, à savoir: des partenaires sociaux puissants, indépendants et responsables; une volonté politique; et la mise en place d'un cadre juridique et social. L'intervenante a cité de précédentes réunions sectorielles de l'OIT qui traitaient des questions de productivité,

d'emploi et de changements structurels et technologiques dans le commerce ². Pour conclure, elle a souhaité que les débats de la réunion mettent en évidence les éléments fondamentaux du programme pour le travail décent concernant le secteur du commerce de détail, en constante évolution, en trouvant un juste équilibre entre la flexibilité nécessaire aux entreprises et les besoins des travailleurs en matière de sécurité de l'emploi.

² Réunion tripartite sur la productivité et l'emploi dans le commerce et les bureaux, oct. 1994; Réunion tripartite sur les implications de la mondialisation et de la restructuration du commerce du point de vue des ressources humaines, oct. 1999; et Séminaire tripartite sur le dialogue social relatif à l'évolution structurelle et technologique dans la distribution en Asie, Bangkok, nov.-déc. 2005.

Partie 1

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

Rapport sur la discussion

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 à tour de rôle.
2. Le porte-parole du groupe des employeurs était M. Pfister (Allemagne) et celui du groupe des travailleurs M. Spaulding (Etats-Unis). La réunion a tenu trois séances consacrées au débat sur la question à l'ordre du jour.

Composition du groupe de travail

3. A sa deuxième séance plénière, conformément aux dispositions de l'article 13, paragraphe 2, du règlement, la réunion a constitué un groupe de travail chargé de rédiger un projet de conclusions reflétant les vues exprimées au cours de la discussion. Le groupe de travail, présidé par le vice-président gouvernemental, M. Blakely, était composé des membres suivants:

Membres gouvernementaux

<i>Belgique:</i>	M ^{me} Mollet
<i>Equateur:</i>	M. Thullen
<i>Guinée:</i>	M. Toure
<i>Japon:</i>	M. Hayashi
<i>République-Unie de Tanzanie:</i>	M. Ngoi

Membres employeurs

M. de Gannes
M^{me} Mabuza
M. Nader
M. Pfister
M. Woolford

Membres travailleurs

M^{me} Aro
M. Douglas
M. Fernandes
M^{me} Knezevic
M. Spaulding

Présentation du rapport et discussion générale

Présentation du rapport

4. Le secrétaire exécutif a présenté aux participants le rapport ¹ élaboré par le bureau pour la réunion, qui explique brièvement l'historique de la réunion en précisant les tendances actuelles observées dans le secteur et en insistant sur les principales idées énoncées. Le commerce de détail moderne est déjà un grand utilisateur de technologie. Les technologies les plus élaborées, y compris l'identification par radiofréquence (RFID), devraient avoir de profondes répercussions sur l'emploi, l'organisation du travail et les conditions de travail dans toute la chaîne logistique, car elles sont de plus en plus associées à des stratégies à effectifs réduits. Le dialogue social devient décisif pour concilier les objectifs de l'entreprise, les objectifs sociaux et les objectifs de l'emploi. Si les améliorations constatées en termes de compétitivité et de rentabilité de l'entreprise se produisent au détriment d'un grand nombre d'emplois et, dans le même temps, si elles nuisent aux salaires, aux bénéfices et aux conditions de travail dans leur ensemble, des conflits sociaux et de travail peuvent surgir. Dans le secteur du commerce de détail, la tendance est aujourd'hui au regroupement et à la rationalisation, et la concurrence s'intensifie. La technologie est devenue l'une des principales sources de l'avantage compétitif. Sur un marché désormais très mondialisé, les chaînes logistiques dépassent largement les marchés nationaux, et les détaillants multinationaux s'implantent dans un nombre croissant de pays en développement. C'est pourquoi les pays développés comme les pays en développement sont préoccupés par l'évolution technologique actuelle. La technologie fournit les outils permettant d'automatiser les processus, d'analyser les performances et de gérer efficacement la relation entre la clientèle et les fournisseurs. Le rapport préparé pour la réunion fait état du fonctionnement, des capacités, des domaines d'application, des limites ainsi que des prévisions de bénéfices commerciaux de la RFID. Les améliorations prévues sont liées aux économies de main-d'œuvre induites par l'automatisation accrue, l'introduction de processus nouveaux et plus performants, l'amélioration de la sérialisation, et le renforcement de la collaboration entre fabricant et détaillant par le biais de processus d'échange de données électroniques améliorés. L'analyse des répercussions sociales et dans le domaine du travail de la technologie RFID constitue le principal thème du rapport. Parmi les aspects examinés figurent l'impact de la RFID sur l'emploi et les relations professionnelles, les emplois de demain, l'adaptation de la main-d'œuvre, les considérations relatives à l'égalité entre les sexes, la sécurité et la santé au travail, et les préoccupations concernant la sphère privée des individus. Le rapport conclut par un débat sur le dialogue social et son importance dans la gestion des changements observés sur le marché du travail et des questions liées à la restructuration et à l'organisation du travail. Les éléments clés d'un programme sur le dialogue social concernant la RFID dans le commerce de détail ont été suggérés, y compris des analyses régulières effectuées conjointement par les employeurs et les travailleurs concernant les points suivants: la nature des changements escomptés et leurs répercussions, les stratégies en matière de formation de reconversion et d'apprentissage tout au long de la vie en vue de réduire au minimum les pertes d'emplois, et les mécanismes visant à éviter les baisses de revenu. Une coopération tripartite est nécessaire pour concevoir et fournir les programmes de formation appropriés en matière de sécurité sociale destinés à favoriser un plus grand déploiement des nouvelles technologies. L'intervenant a fait observer qu'il importe d'examiner la RFID dans le contexte plus large des processus d'innovation et de restructuration dans le secteur du commerce de détail. Si l'impact majeur de la technologie RFID sur l'emploi ne saurait être perçu avant douze à quinze ans, les répercussions d'autres technologies en termes de rationalisation se feront sentir bien avant, probablement dans les trois ans à venir. Les

¹ TMART/2006.

répercussions technologiques devraient être analysées en même temps que les nouvelles tendances démographiques, l'évolution de la structure et de la disponibilité de la main-d'œuvre, et les qualifications des effectifs, en vue d'élaborer des stratégies appropriées de gestion du changement. Les participants à la réunion peuvent souhaiter examiner l'impact des technologies les plus modernes dans le commerce de détail sur les niveaux de l'emploi à court, moyen et long terme; les effets probables sur la qualité de l'emploi; et les politiques et stratégies visant à gérer les changements escomptés, y compris l'apprentissage tout au long de la vie. La Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale sont des instruments présentant un intérêt tout particulier pour les débats. L'intervenant a conclu son exposé par une citation du Directeur général du BIT, M. Juan Somavia, qui a déclaré que «l'évolution du travail et de la société n'est pas seulement le résultat de forces incontrôlables telles que la mondialisation, l'intensification de la concurrence et l'évolution technique. Elle est en fait principalement le résultat de choix politiques, économiques et sociaux.»

Discussion générale

5. Le porte-parole du groupe des employeurs a présenté le commerce de détail comme un secteur vivant et actif. Or les avancées rapides de la technologie et de la mondialisation imposent de plus en plus une pression croissante exercée par d'autres formes de vente, à savoir le commerce en ligne, qui n'est pas sans incidence sur les taux de croissance futurs. C'est pourquoi l'enjeu majeur du secteur consiste à tirer au mieux parti de l'effet de synergie potentiel en vue d'améliorer la compétitivité, d'offrir un meilleur service à la clientèle et de garantir la sécurité de l'emploi. La technologie RFID n'est pas une mesure isolée, et elle s'inscrit au contraire dans un dispositif technologique beaucoup plus vaste. Parmi les autres technologies appliquées aux points de vente figurent les dispositifs de comptabilisation des achats, la publicité numérique, les balances intelligentes, les systèmes d'encaissement par lecture par faisceau laser, les paiements futurs sans contact, la distinction entre processus de lecture par faisceau laser et processus de règlement, les systèmes reliés aux kiosques pour le commerce de détail à plusieurs volets, les systèmes de relation avec la clientèle, et les systèmes de collaboration visant à améliorer le travail en réseau. Toutes ces technologies ne sauraient être mises en œuvre avec succès sans que soit mis l'accent sur quatre éléments essentiels. Premièrement, il importe que le processus d'introduction des nouvelles technologies soit transparent. Le «magasin du futur» qu'a choisi la société à laquelle appartient l'intervenant pour tester ces nouvelles technologies reçoit la visite d'un grand nombre de clients, environ 150 visiteurs chaque jour. Deuxièmement, le facteur temps mérite d'être pris en considération. Plusieurs technologies sont à l'état embryonnaire, d'autres sont déjà en cours d'application, d'autres encore sur le point d'être mises en œuvre. L'impact majeur de la RFID sur les niveaux de l'emploi ne se produira pas avant douze à quinze ans, tandis que les innovations en matière d'encaissement devraient voir le jour d'ici trois ans. L'intervenant a donc demandé aux participants d'examiner les effets des technologies nouvelles – et pas uniquement de la RFID – dans des contextes divers: à court terme (0 à 4 ans), à moyen terme (5 à 10 ans) et à long terme (11 à 15 ans). Troisièmement, les tendances démographiques se traduisent par l'évolution de la structure et de la disponibilité de la main-d'œuvre. Si ces tendances diffèrent d'un pays en développement à l'autre, dans les pays industrialisés on constate l'apparition d'une main-d'œuvre moins abondante, vieillissante et plus diversifiée. Outre la question de la qualification de la main-d'œuvre, cette évolution démographique doit être prise en considération lors de l'élaboration de stratégies visant à s'adapter à la situation nouvelle. Et quatrièmement, les technologies les plus élaborées auront de fortes retombées sur la main-d'œuvre peu ou non qualifiée. Le fait qu'il est de plus en plus important d'avoir des connaissances en informatique exerce une pression sur les travailleurs peu qualifiés, notamment sur ceux qui ne sont pas en mesure d'acquérir les compétences et les qualifications requises. Il s'agit donc de savoir si le commerce de détail peut offrir

suffisamment de possibilités d'emploi pour les travailleurs peu qualifiés et si le chômage structurel des travailleurs peu qualifiés ne risque pas d'atteindre des niveaux inacceptables. Cette question nécessiterait une action commune des travailleurs et des employeurs, ainsi que des gouvernements. Du point de vue des employeurs, il existe trois principaux sujets de préoccupation. Premièrement, les employeurs sont désireux de contribuer à la formation professionnelle des travailleurs si ces derniers possèdent déjà les connaissances fondamentales adéquates et souhaitent améliorer de manière continue leur niveau de connaissances. Les représentants des employeurs, des syndicats et des travailleurs devraient les aider en ce sens. Deuxièmement, la négociation collective ne devrait plus se concentrer uniquement sur les salaires. À l'avenir, les décisions sur les salaires devraient dépendre de l'employabilité des travailleurs. Un dialogue constructif et ouvert serait nécessaire avant la mise en œuvre si ces nouvelles technologies devaient profiter aux deux parties. Enfin, l'adoption de nouvelles technologies nécessite l'implication des travailleurs. Ce n'est que si les travailleurs participent activement au processus de changement que les employeurs peuvent mettre en œuvre les mesures structurelles nécessaires pour obtenir des bénéfices stables. Les entreprises du commerce de détail ne peuvent pas se permettre de négliger les propositions des employés dans les processus de travail.

6. Le porte-parole du groupe des travailleurs a fait remarquer que les perspectives de mise en œuvre des nouvelles technologies dans le commerce de détail sont à la fois grisantes et inquiétantes. Les avantages potentiels sont nombreux pour les employeurs et les consommateurs, et éventuellement pour les travailleurs, mais il y a aussi beaucoup d'inconnues. En particulier, des questions comme les répercussions en matière de concurrence sur les petites et moyennes entreprises et sur leurs travailleurs, la réduction anticipée des niveaux d'emploi dans le commerce de détail, l'éventualité d'un impact disproportionné sur certains groupes de population (comme les femmes et les travailleurs handicapés), les questions liées à la préservation de la vie privée en rapport avec le contrôle et la surveillance des employés, le besoin de formation complémentaire et de mise en valeur des compétences, et les questions liées à la sécurité (le stress par exemple), revêtent une certaine importance aux yeux de son groupe. Le groupe des travailleurs s'accorde à penser que la réunion peut donner le ton d'un dialogue constructif entre les partenaires sociaux afin de faire face aux répercussions que ces nouvelles technologies pourraient avoir sur les travailleurs du secteur. Les conclusions de la réunion pourraient servir de cadre de référence aux futures discussions et devraient ainsi être aussi complètes que possible, en dépassant le cadre de la technologie RFID. Le groupe des travailleurs est impatient de collaborer avec les représentants des employeurs et des gouvernements dans les jours à venir pour atteindre un bon consensus de travail sur ce sujet important.
7. Un membre travailleur du Brésil a ajouté que la mise en œuvre des nouvelles technologies sans comprendre les implications pour toutes les parties sème souvent la confusion et crée des problèmes entre les employeurs et les travailleurs. De plus, la digitalisation, la convergence des technologies vocales, vidéo et informatiques, ainsi que les nombreuses informations détaillées stockées dans diverses bases de données donnent lieu à des préoccupations en matière de protection de la vie privée. Les méthodes élaborées pour contrôler les systèmes de sécurité des banques peuvent maintenant être utilisées pour surveiller les clients et les travailleurs. Il importe de ne pas oublier que la dignité fait partie intégrante du concept de travail décent.
8. Le représentant du gouvernement du Royaume-Uni a fait observer que, tandis que les nouvelles technologies, comme la RFID, peuvent accroître la productivité, des préoccupations se font jour en rapport avec les besoins en formation des travailleurs, les questions de préservation de la vie privée et la sécurité. Dans son pays, un groupe d'innovation dans le commerce de détail, comportant des représentants du gouvernement, du secteur, des syndicats et de l'éducation, ainsi qu'un sous-groupe d'experts sur la RFID ont été formés pour étudier la question de l'utilisation efficace de la nouvelle technologie.

L'intervenant est impatient d'apprendre ce que les autres gouvernements font dans ce domaine.

9. Le représentant du gouvernement de la Guinée a présenté une description des réformes institutionnelles, financières, juridiques et réglementaires entreprises dans son pays afin de créer un environnement propice pour le secteur privé et promouvoir le développement économique et social. Actuellement, environ 85 pour cent du PNB proviennent du secteur informel où la plupart des emplois impliquent les membres d'une famille, d'un village ou d'un groupe ethnique. En vue de moderniser l'économie, la qualité des emplois doit être améliorée, ce qui exige de développer les qualifications des travailleurs grâce à la formation, notamment en technologies de l'information. Des règles et procédures équitables, des politiques actives du marché du travail et la démocratisation de l'emploi sont nécessaires pour lutter contre la discrimination et l'exclusion et améliorer l'accès aux nouvelles technologies. En conclusion, l'intervenant a souligné le besoin d'améliorer l'infrastructure, la politique fiscale, la protection sociale, la couverture du secteur informel, la formation et l'éducation des travailleurs, ainsi que l'accès aux nouvelles technologies.
10. Le représentant du gouvernement de la République bolivarienne du Venezuela a déclaré que la Constitution de son pays reconnaît que la science et la technologie sont fondamentales pour le développement économique, social et politique. Un des objectifs du plan national de son pays pour la science et la technologie est d'assurer la formation de base en matière technologique afin que les travailleurs et les citoyens puissent acquérir les compétences nécessaires pour occuper de nouveaux emplois. Les changements dans les domaines de la technologie et de l'emploi vont de pair.
11. Le représentant de l'Union Network International (UNI) a remercié le Bureau pour son rapport inaugural en matière de répercussions sociales et professionnelles de la technologie RFID. Les nouvelles technologies offrent de grandes opportunités pour le secteur du commerce de détail mais représentent également de sérieuses menaces pour l'emploi et les conditions de travail de millions de travailleurs souvent déjà désavantagés. Les employeurs, les syndicalistes et les gouvernements doivent chercher des solutions permettant d'établir un équilibre entre les intérêts économiques et sociaux, ainsi qu'entre les attentes des entrepreneurs et des investisseurs et les besoins des travailleurs et de leurs familles, tout en assurant un avenir durable à la compétitivité du secteur du commerce de détail. On peut s'attendre à ce que l'introduction de nouvelles technologies ait trois répercussions majeures sur la vie professionnelle dans le secteur du commerce de détail. Premièrement, il devrait y avoir une baisse des niveaux d'emploi dans les magasins, les tâches étant automatisées ou confiées aux consommateurs. Deuxièmement, il devrait y avoir une forte réduction des niveaux d'emploi dans les centres de distribution suite à l'étiquetage par identification RFID ou à l'automatisation des fonctions de stockage et de gestion des stocks et d'enlèvement par commande vocale. De nombreux centres de distribution pourraient fermer du fait d'une plus grande efficacité et d'un moins grand besoin de stockage. Troisièmement, diverses plates-formes automatisées destinées aux opérations commerciales au sein des chaînes de distribution devraient avoir pour effet la réorganisation et l'automatisation partielle du travail de sourcing et d'achat. La réduction la plus importante, la plus visible et la plus directe en matière d'emploi a été anticipée pour ce qui concerne le scannage et l'encaissement automatiques. Même si l'on peut comprendre les fluctuations des niveaux d'emploi au fil des ans, il n'est pas acceptable pour les travailleurs d'avoir à payer la facture de l'introduction d'une technologie visant à améliorer la productivité en subissant des licenciements, le déclassement des postes ou d'autres mesures. Les pertes d'emplois liées à la technologie devraient plus être compensées par la rotation normale du personnel que par des mises à pied. Les travailleurs devraient être récompensés en obtenant une part équitable des bénéfices des gains de productivité au moyen d'augmentations salariales et d'améliorations des conditions d'emploi. La technologie a donné l'occasion de prendre en considération des questions telles que l'emploi précaire, la sous-traitance, l'utilisation généralisée du travail à temps

partiel et les bas salaires, qui sont importantes non seulement pour les travailleurs et leurs familles, mais aussi pour le secteur dans son ensemble. L'intervenant a fait valoir que l'introduction des nouvelles technologies ne devrait pas déboucher sur des licenciements mais plutôt sur la reconversion professionnelle et l'assignation de nouvelles fonctions aux travailleurs. De nouvelles fonctions et tâches devraient être accomplies par le personnel en place plutôt que d'être confiées à des sous-traitants et, chaque fois que possible, le volume de l'emploi permanent à plein temps devrait être accru. De plus, une discussion ouverte est nécessaire au sujet de la protection de l'intégrité et de la vie privée des travailleurs à la lumière du contrôle et de la surveillance électroniques des travailleurs. Enfin, l'introduction des nouvelles technologies devrait faire l'objet de consultations, d'un dialogue social et de négociations collectives. L'UNI est prête à entamer des discussions et des négociations avec les principales entreprises commerciales en vue de trouver un accord sur l'introduction de nouvelles technologies. En conclusion, l'intervenant a demandé instamment que le forum permanent pour le dialogue social mondial dans le commerce, prévu par la résolution approuvée à l'unanimité lors de la réunion tripartite en 1999, soit réactivé afin de s'occuper du suivi de la présente réunion.

Points suggérés pour la discussion

Groupe 1: Les principaux facteurs du changement technologique et structurel dans le secteur du commerce de détail et leurs répercussions sur l'emploi. Éléments à intégrer dans un agenda du travail décent pour le secteur du commerce de détail

12. Le porte-parole du groupe des employeurs a relevé les trois principales tendances génératrices de changement dans le secteur du commerce de détail. Premièrement, le client change, les comportements d'achat sont plus hétéroclites et les exigences de plus en plus individualisées. Deuxièmement, du fait de la concurrence acharnée et de la guerre des prix, le service à la clientèle a été négligé, mais on s'attend à ce qu'il redevienne important, sa qualité devant être améliorée pour relancer les affaires. Troisièmement, les marchés saturés offrent peu ou pas d'opportunités de croissance et le renforcement du secteur mènerait à une perte d'emplois malgré le changement technologique. Les détaillants n'ont pas d'autre choix que d'introduire les technologies les plus modernes dans leur commerce afin d'optimiser les chaînes d'approvisionnement, de créer des synergies et d'améliorer le service à la clientèle, relançant ainsi la compétitivité. Bien qu'ils ne puissent prévoir tous les effets des nouvelles technologies sur la main-d'œuvre et l'emploi, ils ne peuvent pas attendre et doivent agir dans une situation d'incertitude. Il est cependant important de rechercher un meilleur dialogue et d'établir la confiance avec les travailleurs. Le changement technologique sera d'abord expérimenté par des détaillants plus importants, de premier rang, et plus tard par les autres. A court terme (zéro à quatre ans), l'impact se fera sentir dans la zone d'encaissement du fait que la RFID est appliquée au niveau des palettes. A moyen terme (cinq à dix ans), la RFID sera utilisée au niveau des conteneurs, avec par exemple l'avènement des bascules intelligentes. A long terme (onze à quinze ans), avec l'introduction de la RFID au niveau des produits, le paiement et le scannage des produits sans contact seront instaurés. Tous ces changements sont des processus en évolution: il y aura un moment où il faudra apprendre à affronter le changement et à impliquer les travailleurs dans sa mise en œuvre, qui passera du laboratoire au simple magasin puis aux grandes surfaces et enfin à l'ensemble du secteur.
13. Pour ce qui est des éléments d'un agenda du travail décent, l'intervenant a remarqué qu'en Europe occidentale le secteur du commerce de détail est caractérisé par l'emploi à temps partiel, qui représente 50 à 70 pour cent des emplois, une main-d'œuvre essentiellement féminine et de plus en plus âgée. Il importe de maintenir l'employabilité de cette main-d'œuvre, aussi bien en termes de santé que de reconversion professionnelle. Dans son pays, c'est-à-dire en Allemagne, la main-d'œuvre est relativement qualifiée grâce à une

formation professionnelle intensive qui a posé les bases de l'employabilité. Son entreprise propose une formation complémentaire et exporte même son système de formation, car il est dans son intérêt d'avoir du personnel qualifié, ce qui s'avèrera encore plus important à l'avenir. Cet accent mis sur la formation et la reconversion professionnelle pourrait être cité comme un exemple de bonne pratique. Bien qu'il soit trop tôt pour quantifier le déclin probable de la demande de main-d'œuvre non qualifiée et peu qualifiée, les employeurs sont préoccupés par la situation difficile des travailleurs non qualifiés qui ne peuvent pas être formés, et reconnaissent que le soutien des syndicats et des gouvernements serait essentiel pour régler leur situation.

- 14.** En ce qui concerne les effets qualitatifs du changement technologique, l'objectif est de transformer les gains d'efficience en un service à la clientèle amélioré. L'introduction des systèmes technologiques les plus modernes ne peut pas se faire sans une coordination, une surveillance et un contrôle de la part d'un personnel qualifié. Il y aura moins d'emplois mais les emplois exigeront certainement de plus hautes qualifications. Les nouvelles technologies exigeront de plus grandes compétences au plan relationnel. La formation des travailleurs sera plus axée sur la mise en valeur d'un savoir-faire au plan relationnel qui devrait déboucher sur une plus grande satisfaction de la clientèle et sur sa fidélisation. En résumé, les employés doivent travailler avec les nouvelles technologies et ont besoin d'acquérir une certaine compétence en matière technologique pour rester employables. Dans le domaine de la logistique, la nouvelle technologie, telle que le choix par commande vocale, peut créer des opportunités d'emploi pour les travailleurs ayant un faible niveau d'éducation, mais il y aura également des emplois hautement spécialisés exigeant le contrôle de processus complexes qui nécessiteront une plus grande connaissance des processus et des technologies de l'information. Dans l'administration, nombre de tâches simples et répétitives seront réduites. Dans la vente, les employés devront avoir une meilleure connaissance des produits mais aussi être flexibles et capables de travailler avec divers types de produits. D'une manière générale, les employés doivent être toujours prêts à acquérir de nouvelles compétences. Une connaissance des technologies de l'information sera une condition essentielle pour trouver un emploi. En conclusion, l'intervenant a indiqué que, même si ses commentaires se sont concentrés sur le commerce de détail, les mêmes tendances apparaissent dans le secteur du commerce de gros.
- 15.** Le porte-parole du groupe des travailleurs a fait remarquer que les tendances de l'emploi résultant de l'impact du changement technologique sont étudiées depuis plus de vingt-cinq ans. Il existe cependant d'autres facteurs déterminants pour la compétitivité des entreprises. Certaines d'entre elles, comme Wal-Mart, ont choisi d'être concurrentielles grâce à des bas salaires et à de faibles marges bénéficiaires afin de vendre moins cher que les grandes chaînes. Lorsque des magasins bien établis ont commencé à suivre les mêmes pratiques, ils ont été confrontés à une difficulté: maintenir une main-d'œuvre stable. Les entreprises n'étaient pas toutes soucieuses du bien-être social de leurs travailleurs. La RFID présentait un avantage en matière de concurrence, mais la question à se poser est celle de savoir si la RFID peut déboucher sur une meilleure qualité de l'emploi. L'intervenant a apprécié le haut niveau de responsabilité sociale dont ont fait preuve certains employeurs, mais il l'a comparé avec la mentalité coutumière des autres pour lesquels les bas salaires et une forte rotation de la main-d'œuvre «disponible» étaient tout simplement considérés comme des avantages ayant une répercussion sur les prix. Il est nécessaire d'établir des repères afin de favoriser les pratiques d'emploi socialement responsables.
- 16.** Le membre travailleur de la France a présenté un aperçu des travaux du groupe de travail au niveau européen qui a été constitué pour contrôler les expériences faites en matière de changements technologiques dans le secteur du commerce de détail au cours des dernières années. Les opérations d'encaissement automatique représentent actuellement 20 pour cent ou moins des points d'encaissement et, jusqu'à présent, le groupe n'a remarqué aucun effet négatif. Si une plus grande proportion de points d'encaissement était concernée, il pourrait

y avoir un impact négatif sur l'emploi, nécessitant un débat sur le taux d'automatisation. La transparence est requise pour ce qui est des conséquences de l'introduction de nouvelles technologies. On constate généralement que le nombre d'emplois hautement qualifiés est en augmentation et que certains emplois peu qualifiés sont maintenus, tandis que nombre d'emplois moyennement qualifiés sont en voie de disparition. La macro-analyse n'est cependant pas utile pour identifier les répercussions spécifiques sur l'emploi. Ce qu'il faut, c'est une analyse approfondie, fonction par fonction, afin de déterminer à quelles étapes le processus de changement peut être orienté vers l'amélioration des niveaux de compétence et du contenu du travail. L'intervenant a fait remarquer par exemple qu'avec l'introduction des caisses automatiques la charge de travail physique des caissiers avait diminué mais que le stress psychologique avait augmenté. Les caissiers qui étaient en charge des points d'encaissement automatique étaient confrontés à des clients frustrés ou mécontents, de sorte que le rapport de un caissier pour quatre points d'encaissement automatique était souvent trop faible. En fonction du type de client, un rapport de un pour deux pourrait être approprié. De plus, le sens de «service à la clientèle» varie d'une branche à l'autre du commerce de détail. Dans le secteur de la distribution alimentaire, la plupart des clients savent quels produits ils veulent acheter, alors qu'en matière d'électronique nombreux sont ceux qui demandent des conseils au personnel de vente. Si on a beaucoup parlé de la productivité et de la rentabilité de l'entreprise, les travailleurs estiment pour leur part que les bénéfices devraient être partagés avec le personnel sous la forme d'augmentations de salaires, d'une baisse de la précarité, d'un recours moins fréquent à la sous-traitance, d'une extension du travail à plein temps ainsi que d'accords visant à renforcer les compétences et les qualifications des travailleurs. Les femmes ne devraient pas être cantonnées dans les emplois les moins qualifiés. Des études menées en France ont montré que la plupart des caissiers sont surqualifiés pour leur poste, la plupart d'entre eux ayant un niveau d'études de deux ans après le baccalauréat. Le dialogue social et la négociation de conventions collectives offrent la possibilité de trouver des solutions concrètes et pragmatiques aux problèmes particuliers que peut poser l'introduction de technologies nouvelles. Un débat approfondi s'impose, qui porterait sur les emplois et fonctions spécifiques ainsi que sur les possibilités offertes en matière de perspectives de carrière et de promotion.

17. Le membre travailleur de l'Allemagne a ajouté à ce propos que, en raison du pourcentage élevé de femmes travaillant dans le secteur du commerce de détail, la RFID, tout comme d'autres technologies nouvelles, constitue une menace potentielle pour l'emploi des femmes. Elle a souligné que les travailleurs qualifiés sont nécessaires pour optimiser les bénéfices et que les salaires des travailleurs devraient refléter le rôle important qu'ils jouent dans la réussite de l'entreprise.
18. Le membre travailleur de l'Irlande a déclaré que ce sont les grandes sociétés commerciales qui tiennent les rênes dans le secteur du commerce de détail. Il conviendrait qu'il y ait davantage de valeur ajoutée pour les travailleurs. Des consultations avec les travailleurs devraient être organisées avant l'introduction de technologies nouvelles au sujet de l'ensemble des technologies existantes et de leur impact éventuel. La formation et la revalorisation des compétences des travailleurs, en particulier des travailleuses, s'imposent. Un emploi sûr, des contrats garantis et une rémunération équitable devraient être encouragés. Des efforts devraient être consentis en vue de réduire le niveau de stress et de renforcer la sécurité et la santé des travailleurs, en particulier de ceux travaillant en milieu isolé et affectés à des opérations 24 heures sur 24. Les gains de productivité devraient être partagés. Des profits élevés ne sauraient être dégagés au détriment de travailleurs mal rémunérés. L'objectif consiste à faire du commerce de détail un secteur porteur plutôt qu'une source d'emplois précaires et déqualifiés.
19. Le représentant du gouvernement de l'Espagne a constaté que l'introduction des technologies nouvelles les plus modernes dans le commerce de détail peut avoir des conséquences sociales à la fois sur les travailleurs et sur les clients. L'accroissement de la fidélité et de la satisfaction de la clientèle peut améliorer la rentabilité de l'entreprise; or

reste à savoir si c'est au bénéfice des travailleurs, qui verraient leurs salaires augmenter et leurs conditions de travail s'améliorer ou si, au contraire, le risque est de voir les journées de travail s'allonger, le travail en équipe se généraliser et le stress s'aggraver. L'objectif de toute innovation technologique est d'améliorer la qualité de vie des citoyens. Toutefois, les nouvelles technologies peuvent provoquer des pertes d'emplois car les entreprises traditionnelles tendent à se défaire de leurs unités de production. C'est par la création de nouvelles entreprises que de nouveaux emplois seront créés. Offrir des possibilités d'éducation et de formation continues nécessaires pour répondre aux besoins de l'évolution technologique ne va pas sans difficulté. Le dialogue social et une diffusion plus large des résultats des travaux menés par l'OIT permettraient de renforcer la prise de conscience des partenaires sociaux concernant les conséquences majeures des changements technologiques.

- 20.** Le représentant du gouvernement du Chili a confirmé les propos du représentant du gouvernement de l'Espagne au sujet du fait que seules les nouvelles entreprises peuvent créer de nouveaux emplois. Il a précisé que, pour les petites économies, le niveau élevé de concentration dans le secteur du commerce de détail constitue un enjeu pour l'avenir.
- 21.** Le représentant du gouvernement du Royaume-Uni a insisté sur le dynamisme du marché du travail et sur les niveaux élevés de l'emploi dans son pays. Les travailleurs sont disposés à faire face aux évolutions technologiques et ils changent souvent d'emploi, à mesure que l'industrie manufacturière recule et que le secteur des services se développe. Le gouvernement du Royaume-Uni s'est prononcé en faveur de la déréglementation et a encouragé le dialogue social comme étant la meilleure voie vers le progrès. Faute d'accord entre les partenaires sociaux, le gouvernement est disposé à mettre en place des recueils de directives pratiques ou, en dernier recours, une réglementation. Des politiques actives du marché du travail ont été tentées en vue de récompenser le travail. Le Royaume-Uni a introduit un salaire minimum national, qui est régulièrement réexaminé et auquel les employeurs doivent se conformer.
- 22.** Le porte-parole du groupe des employeurs a rappelé aux participants que le but recherché par les sociétés privées exerçant des activités commerciales est d'obtenir un rendement des investissements pour leurs actionnaires. Dans le secteur du commerce de détail, les coûts de main-d'œuvre représentent 70 pour cent des frais de fonctionnement. Travail décent et progression du chiffre d'affaires devraient aller de pair. En cas de concurrence intensive, le fait que les travailleurs s'engagent et soient motivés est un atout décisif pour l'entreprise. Les employés doivent recevoir une formation appropriée, être traités convenablement et percevoir un salaire équitable. Or, lorsque les activités de l'entreprise ne sont pas fructueuses, il n'y a pas d'emploi du tout. Les partenaires sociaux doivent donc comprendre le contexte économique et encourager les efforts déployés par les entreprises pour rester rentables. Il importe d'être aussi transparent que possible, mais il reste de nombreuses inconnues et rien ne saurait être tenu pour acquis dans un monde en constante évolution. Toutefois, les tendances montrent que les qualifications sont un élément clé de la réussite et que les trois parties prenantes ont un rôle important à jouer dans ce domaine. Les gouvernements doivent offrir une base éducative solide, tandis que les employeurs doivent fournir une formation. Quant aux syndicats, ils devraient être disposés à examiner les questions de formation, de reconversion et d'employabilité. Enfin, les technologies nouvelles ne devraient pas être considérées uniquement comme une menace pour l'emploi; elles sont en effet devenues incontournables pour l'emploi de demain dans le commerce de détail. Chacune des parties devrait contribuer à renforcer les qualifications des employés en vue de promouvoir l'employabilité.
- 23.** Le membre employeur du Canada a insisté sur la nécessité d'établir une distinction entre les spécificités essentielles du secteur du commerce de détail à proprement parler et l'introduction de technologies nouvelles. Le secteur se caractérise par le travail à temps partiel, des salaires peu élevés, une évolution rapide et un marché du travail dynamique.

Cependant, la technologie ne peut être tenue pour seule responsable des changements constatés ici ou là. L'important est que les partenaires sociaux débattent sur le lieu de travail des répercussions des évolutions technologiques.

- 24.** Le porte-parole du groupe des travailleurs a insisté sur les points qui préoccupent les travailleurs et sur la possibilité qui leur est offerte de façonner leur environnement avant que ne soient perçus les effets négatifs induits par les changements technologiques. En ce qui concerne les coûts salariaux, bien que la tendance générale soit à l'emploi plus spécialisé, il n'existe aucune garantie que les travailleurs percevront des salaires plus élevés, en particulier dans un contexte de licenciement généralisé. En fait, il se peut même qu'ils soient tenus d'accepter des emplois mal rémunérés. Il importe de créer un cadre de discussion, le seul moyen d'empêcher toute dégringolade – telle que prévue par d'aucuns – étant d'établir le dialogue préalablement à l'introduction des changements. Mieux vaut en effet débattre trop tôt que trop tard de l'impact des changements technologiques.

Groupe 2: Equilibre entre flexibilité de l'entreprise et sécurité/
employabilité des travailleurs dans le contexte de l'introduction
des technologies les plus modernes dans le commerce de détail.
Collaboration entre employeurs et travailleurs en faveur de l'introduction
d'innovations technologiques dans le commerce de détail au bénéfice
des deux parties

- 25.** Le porte-parole du groupe des employeurs a fait une synthèse des vues exprimées au sein de son groupe au sujet des tendances récentes en matière de technologie et d'emploi, ainsi que des mesures qui pourraient être adoptées pour faire face à ces changements. Les innovations technologiques, telles que l'introduction et l'utilisation des téléphones cellulaires et de l'Internet, dont l'impact dépasse la sphère du lieu de travail, sont inévitables et nécessaires pour répondre aux enjeux économiques. La mondialisation des marchés du commerce de détail a contribué à intensifier la concurrence et, dans le même temps, à aggraver les pertes d'emplois, qui sont dues bien davantage à la saturation du marché dans les régions développées qu'à l'introduction de technologies nouvelles. Le recours aux technologies nouvelles est la seule façon de rester productif et compétitif. L'évolution démographique conditionne par ailleurs certains phénomènes dans le secteur: on constate ainsi un recul de la population active et un vieillissement de la clientèle, tendance à laquelle la production et le commerce de détail doivent s'adapter. Les nouvelles technologies ont un impact sur la nature du travail et, partant, sur l'emploi, compte tenu qu'elles transforment les postes existants en postes requérant davantage de qualifications et exigeant des travailleurs qu'ils renforcent leurs compétences.

- 26.** Le problème majeur qui se pose désormais, eu égard à la gestion, réside dans la difficulté de faire face à l'évolution en matière de compétitivité, de technologie et de démographie, en particulier pour ce qui est du mélange de compétences requises selon que les postes et les employés sont hautement ou peu qualifiés. La concurrence exercée autour des travailleurs qualifiés est une réalité du lieu de travail – le secteur du commerce de détail n'échappe pas à la règle –, et les dirigeants doivent veiller à ce que leurs employés améliorent leurs qualifications grâce à une formation professionnelle appropriée, qui bénéficiera aux travailleurs eux-mêmes. L'intervenant a cité plusieurs exemples tirés de son entreprise. Il convient que les employés se rendent compte qu'il est dans leur propre intérêt de ne pas se laisser distancer et de préserver leur employabilité en acquérant de nouvelles qualifications par le biais de la formation. La mission difficile dont doit s'acquitter la direction consiste à aider les employés à conserver leur employabilité à long terme en s'adaptant aux nouvelles compétences requises. A cet effet, direction et salariés doivent élaborer des stratégies communes pour que leur entreprise demeure compétitive. La grande majorité des emplois de demain étant d'une manière ou d'une autre liée aux procédés technologiques, l'employabilité future exige de meilleures connaissances en informatique, avec les effets que cela implique sur la formation scolaire élémentaire. Or le

commerce de détail exige d'autres compétences axées sur le client qui sont tout aussi indispensables, à savoir la capacité à fournir des services à la clientèle. L'objectif de l'introduction de technologies nouvelles dans le commerce de détail est de mieux servir les intérêts du client, et les employeurs examinent de plus en plus attentivement comment tirer parti des économies réalisées en termes de technologie en consacrant les sommes économisées à la satisfaction des besoins de la clientèle. Les avantages des magasins «en dur», par opposition au commerce en ligne, de plus en plus répandu, résident précisément dans la capacité des premiers à servir physiquement les clients. Satisfaire la clientèle est donc l'enjeu majeur tant des employeurs que des employés. Les anciennes stratégies de concurrence fondées essentiellement sur les prix pouvaient aussi causer la perte d'une affaire, tandis que le contexte actuel de compétitivité relève davantage de la satisfaction du client, d'où la nécessité pour les employés d'être axés sur la clientèle.

- 27.** Ces préoccupations ont donné lieu à un certain nombre d'interrogations, en particulier la question de savoir comment gérer le changement et continuer à motiver les travailleurs pour qu'ils prennent part au processus de changement? Si le salaire élevé est un élément de motivation, il n'est toutefois pas le seul. Les employeurs comptent avant tout sur l'engagement sans réserve des employés dans l'effort conjoint visant à améliorer le service à la clientèle dans le commerce de détail, ressource potentielle qu'ils ne peuvent se permettre de gaspiller. Employeurs et employés doivent donc s'engager dans un dialogue concernant les changements susceptibles d'avoir un impact sur les compétences requises et sur l'emploi. Les détaillants doivent manifester leur intérêt en contribuant à la revalorisation des compétences de leurs effectifs, tandis que les employés doivent veiller à avoir une base de compétences qui leur permettent de recevoir une formation complémentaire et de faire preuve de bonne volonté, dans leur propre intérêt et dans celui de l'entreprise; c'est le seul moyen d'assurer leur employabilité à long terme.
- 28.** Le porte-parole du groupe des travailleurs a déclaré que, si l'on ne connaît pas encore les conséquences à long terme des nouvelles technologies, y compris la RFID, il n'en reste pas moins que des questions centrales doivent d'ores et déjà être examinées. On a exagérément mis l'accent sur les débats concernant les travailleurs et les entreprises, au détriment des répercussions générales d'ordre social et économique des innovations technologiques. Le recours à la RFID dans les petites et moyennes entreprises (PME) n'a pas le même impact que dans les grandes sociétés, bien que les conséquences des technologies les plus modernes sur les premières, et sur la société dans son ensemble, méritent d'être évaluées. Ce constat vaut également pour les pays en développement et les pays développés, où le rythme de l'évolution technologique est le plus rapide. Plusieurs années seront nécessaires avant que la technologie RFID s'étende aux pays les plus pauvres, mais son impact potentiel doit être évalué, et l'OIT est bien placée pour ce faire. En outre, le rapport élaboré par le Bureau pour la réunion fait état de la disparition depuis de nombreuses années d'emplois dans les pays développés, consécutivement à l'externalisation. Les emplois au bas de l'échelle dans le commerce de détail sont aujourd'hui de qualité médiocre et mal rémunérés, à l'image de ceux qui prévalent dans de nombreux centres commerciaux en Amérique du Nord, et cette tendance est encore aggravée par la rapidité des innovations technologiques. Ces tendances doivent être examinées au plus tôt par les gouvernements, c'est-à-dire au-delà de la simple sphère des détaillants de grande surface.
- 29.** Le porte-parole du groupe des travailleurs a félicité le groupe des employeurs pour avoir mis l'accent sur la formation et le recyclage. Un employeur consciencieux doit assumer ses responsabilités en compensant les pertes d'emplois, ce qui est dans son propre intérêt. Voici quelques principes qui devraient être pris en considération dans les décisions relatives à l'emploi et à la formation au niveau de l'entreprise:
- affecter les employés de l'entreprise aux postes nouveaux ou dont le contenu a changé plutôt que de recourir à la sous-traitance, y compris à certaines pratiques nouvelles

comme le «stockage de nuit», qui consiste à sous-traiter avec des entreprises extérieures pour assurer la reconstitution des stocks des magasins de détail;

- appliquer les nouvelles technologies en vue d'accroître la proportion d'emplois réguliers et à plein temps plutôt que celle des emplois précaires et à temps partiel, comme c'est le cas de certains établissements de commerce de détail aux Etats-Unis, où les employés ne travaillent que quinze heures par semaine et doivent, par conséquent, avoir un autre emploi à temps partiel, ce qui donne lieu à davantage de conflits familiaux;
- tirer parti des innovations technologiques pour améliorer la sécurité et la santé au travail, en s'attachant aux préoccupations ergonomiques ainsi qu'à réduire la tension mentale.

30. Au cours de ce processus, les employeurs ne devraient pas perdre de vue les conditions de travail des employés des grands centres de distribution, qui sont eux aussi concernés par l'introduction des nouvelles technologies.

31. L'intervenant a souligné l'importance de la collaboration entre employeurs et employés sur ces questions, tout en faisant observer que bon nombre d'employeurs rejettent purement et simplement les syndicats. Les employeurs raisonnables ont compris que les syndicats sont bel et bien la voix des travailleurs. A cet égard, il a cité le cas d'une grève récente aux Etats-Unis à titre d'exemple de soutien de la clientèle en faveur des travailleurs qui font valoir leur droit de liberté syndicale. Si le dialogue social est important à tous les niveaux, à l'échelon de l'entreprise, c'est la négociation collective qui prévaut, d'où la nécessité pour les employeurs de s'engager à collaborer avec les syndicats.

32. Le membre employeur du Japon a indiqué que l'année 1991 avait consacré les meilleures ventes, et il a fourni des statistiques sur les rotations de main-d'œuvre, la surface des magasins et l'emploi dans sa chaîne de commerce de détail. Si le nombre de jours de fermeture a diminué depuis 1991, tout comme l'emploi d'ailleurs, la productivité et la satisfaction de la clientèle se sont en revanche améliorées. Les employés sont un élément décisif dans ce renforcement de la satisfaction de la clientèle. L'introduction de la technologie RFID s'applique plus à la gestion des stocks des magasins qu'à l'encaissement, ce qui permet de réduire l'attente des consommateurs, argument majeur de la satisfaction de la clientèle.

33. Le membre travailleur de l'Espagne a confirmé les vues du groupe des employeurs, selon lesquelles innovation technologique et productivité vont de pair avec la formation des employés. De plus, des conditions propices au travail décent sont nécessaires et les droits des travailleurs doivent être respectés. Si les travailleurs acceptent la nécessité d'introduire de nouvelles technologies, la flexibilité sur le lieu de travail doit en revanche être compensée par la sécurité de l'emploi. Lorsque ces points font l'objet de négociations, l'efficacité économique s'en trouve accrue. Le rapport de l'OIT indique que les pertes d'emplois liées à l'introduction des technologies nouvelles ne sont pas une fatalité, certains emplois étant parfois supprimés, d'autres non. Concrètement, sécurité de l'emploi signifie un nombre d'heures suffisant, un emploi du temps soigneusement établi pour permettre aux travailleurs d'organiser leur vie personnelle, des salaires appropriés, et la notification aux travailleurs de l'introduction de technologies nouvelles (le délai de trois jours précédant la mise en place du dispositif d'encaissement automatique chez un gros détaillant espagnol s'est révélé insuffisant). Les syndicats souhaitent préparer l'avenir en discutant avec les employeurs de l'introduction de technologies nouvelles, ce qui permettrait d'éviter des conflits, et ce dans l'intérêt de tous.

34. Le membre travailleur de l'Argentine a insisté sur les préoccupations en matière de politique sociale résultant du changement technologique: il a des incidences sur l'emploi

des gens et donc des communautés, on doit en tenir compte et les gens doivent être informés car leur vie en est affectée. Les travailleurs sont prêts à débattre de ces questions avec les employeurs et les gouvernements, d'autant plus que, même si de nombreuses questions ne sont pas nouvelles, il règne actuellement une incertitude concernant les conséquences des nouvelles technologies. La productivité accrue résultant du changement technologique et la concurrence génèrent des problèmes et des coûts pour les consommateurs ainsi que pour les travailleurs; en fin de compte, les travailleurs en tant que consommateurs ont à subir l'une et l'autre. Il convient d'aborder les conséquences sociales et économiques du changement en ayant recours au dialogue. Par exemple, avec la mondialisation du commerce, 40 à 50 pour cent des entreprises opèrent maintenant au-delà des frontières de leur pays d'origine, mais les travailleurs n'ont pas la même mobilité ni le même pouvoir d'achat. C'est pourquoi le fait de donner la parole aux travailleurs sur ces questions par le biais du dialogue social ne devrait pas seulement être considéré comme une façon d'aplanir les relations avec les employeurs mais comme un outil de collaboration servant à améliorer les conditions et à atteindre des résultats positifs pour tous, compte tenu des réalités sociales et économiques. La négociation collective représente la forme la plus concrète de dialogue social et, pour aboutir, nécessite un effort soutenu de toutes les parties.

- 35.** Le représentant du gouvernement du Canada a attiré l'attention sur les divers rôles que peuvent jouer les gouvernements dans l'équilibrage de la flexibilité de l'entreprise avec la sécurité de l'emploi résultant de la mise en place des technologies les plus modernes dans le commerce de détail. Le point de départ est la mise à disposition d'un bon système d'éducation permettant de développer les connaissances et les aptitudes qui peuvent être appliquées aux nouvelles technologies. Le rôle des gouvernements porte sur: l'investissement direct dans la formation professionnelle; une aide à la formation tout au long de la vie; la promotion de la négociation collective et, lorsque celle-ci n'est pas très usitée comme en Amérique du Nord, des mécanismes alternatifs de dialogue social; ainsi que l'application de politiques d'adaptation industrielle, y compris l'introduction d'exigences en matière de préavis de licenciement et d'information sur les possibilités d'emploi, comme autant d'interventions actives sur le marché du travail. Les gouvernements pourraient également influencer sur les comportements au moyen du système fiscal, des encouragements et subventions, et de l'adoption de lois sur les droits de l'homme, l'équité dans l'emploi et la protection de la vie privée. Cependant, malgré cette gamme étendue de moyens politiques, les gouvernements ont un rôle limité et comptent sur les employeurs, les travailleurs et leurs représentants pour collaborer en vue de trouver des solutions présentant des avantages mutuels. Les aptitudes des gouvernements diffèrent sensiblement en fonction du niveau socio-économique de leur pays, et les conclusions et recommandations de la réunion devraient refléter leur diversité.
- 36.** Le représentant du gouvernement de l'Algérie a expliqué que son pays, comme la plupart des économies en développement, n'a pas encore un secteur du commerce de détail très développé et qu'il ne s'attend donc pas à de grandes répercussions suite à l'introduction des technologies les plus modernes dans le commerce de détail à court – ou même à moyen – terme. Cependant, il a exprimé des appréhensions et des inquiétudes quant aux conséquences, en matière d'emploi et d'activité, qu'engendrera l'introduction de la RFID sur les secteurs situés en amont et activant dans la production et l'exportation de biens alimentaires et manufacturiers. Il est important également que soient connus les voies et moyens qu'adopteront les grandes entreprises internationales de distribution (commerce de détail) pour faire adhérer ces producteurs et exportateurs locaux à cette nouvelle technologie et quelles aides pourraient-elles leur apporter en matière:
- d'assistance technique pour la mise en œuvre de la RFID;
 - de formation, de mise à niveau et de reconversion des travailleurs.

-
- 37.** Le représentant du gouvernement du Royaume-Uni a fait remarquer que le secteur du commerce de détail contribue grandement aux niveaux records d'emploi dans son pays. Son gouvernement est impliqué dans des politiques actives du marché du travail incluant, entre autres: salaires raisonnables, y compris salaire minimum approprié; conditions de travail saines et sûres; garantie aux travailleurs de possibilités d'entrer ou de revenir sur le marché du travail, grâce par exemple à des aides plus importantes pour la garde des enfants; et stratégies de compétences pour l'employabilité. La technologie RFID peut avoir un impact considérable sur la chaîne d'approvisionnement, les transports, le suivi des éléments d'actif et l'amélioration de la sécurité et de la santé des citoyens, mais peut aussi être associée avec le pistage et le profilage des employés et avec les conséquences négatives du changement radical d'organisation. La commission européenne a procédé à de larges consultations publiques sur la technologie RFID et publiera une communication sur le sujet à la fin de l'année 2006. La réunion devrait accorder une attention particulière aux différentes façons de travailler ensemble en vue de faciliter le processus de mise en place des technologies les plus modernes dans le commerce de détail.
- 38.** Le représentant du gouvernement de la Fédération de Russie a souligné, comme l'avait déjà fait le membre travailleur de l'Espagne, l'importance du dialogue et du débat. Dans la Fédération de Russie, la question de l'introduction des nouvelles technologies a tout d'abord été abordée par le biais de la négociation collective, puis par le dialogue social dans des commissions gouvernementales auxquelles participaient des employeurs et des travailleurs. L'introduction de nouvelles technologies a déjà été envisagée dans le secteur du commerce de détail, surtout dans les grandes entreprises, et a suscité des préoccupations pour ce qui est de ses conséquences sur l'imposition, l'inspection du travail et l'emploi des travailleurs migrants dans le secteur. Le rôle du gouvernement est d'assurer que la question de l'introduction de ces technologies sera abordée dans les accords collectifs ou par les comités d'Etat.
- 39.** Le membre employeur du Liban a indiqué que les employeurs et les travailleurs avaient le même objectif, à savoir de faire progresser l'employabilité continue et la productivité, générer des profits, des salaires et un investissement des actionnaires toujours plus importants. C'est à cette fin que sont nécessaires le dialogue et la communication dans lesquels les employeurs et les travailleurs devraient se considérer comme des partenaires, avec pour mission commune de faire progresser leur économie, instaurant ainsi la prospérité dans le cadre d'une stratégie du «gagnant-gagnant». La solution adéquate pour les employeurs est de former leurs employés à tous les niveaux, en particulier ceux ayant peu de qualifications, relançant ainsi l'emploi continu et améliorant l'environnement de travail, tout en évitant les phénomènes négatifs comme le dumping social.
- 40.** Le membre employeur du Canada a mentionné le rôle essentiel du consommateur en tant que quatrième partie à ce débat et en tant que décideur ultime sur le succès ou l'échec de l'entreprise. Le changement technologique a aidé les commerces à maintenir une certaine fidélité chez les clients. L'enjeu de la réunion est d'identifier les moyens permettant de s'adapter à la technologie aussi rapidement et harmonieusement que possible par des voies qui puissent être admises par les consommateurs.
- 41.** Le porte-parole du groupe des employeurs a fait remarquer que les forts taux de chômage dans les économies avancées trouvent leur origine dans le fait que les employés perdent non seulement leur emploi, mais aussi leur employabilité, ce qui est le thème principal de la réunion. Les employeurs ont la responsabilité d'aider les employés à conserver leur employabilité mais ont besoin du soutien des gouvernements et des représentants des employés. La réunion devrait accorder une attention particulière aux travailleurs peu qualifiés car les qualifications et la formation sont cruciales pour le maintien de l'employabilité. La réunion devrait également prendre en considération non seulement la RFID, mais l'ensemble des nouvelles technologies qui sont introduites dans le secteur du commerce de détail; elle devrait reconnaître le besoin d'une implication importante des

employés et de leurs représentants dans ces décisions et mener ses débats à la lumière de l'Agenda sur le travail décent. Les employeurs sont résolus à mettre en œuvre la formation professionnelle et la formation en cours d'emploi afin de permettre aux employés de faire face à l'introduction des nouvelles technologies et à entamer un dialogue avec le gouvernement et les représentants des travailleurs en faveur de l'employabilité continue.

42. Le membre travailleur de la France a expliqué que de nombreux employés étaient préoccupés par la sécurité de l'emploi, tout en faisant remarquer que le rapport du Bureau laissait entendre que l'introduction de nouvelles technologies pouvait entraîner des pertes d'emplois. Il a indiqué que ces pertes d'emplois n'étaient pas visibles du fait de la mobilité substantielle des travailleurs et de l'effet des changements démographiques. Cependant, dans son pays, bien que la mobilité des travailleurs soit considérable dans les principales zones urbaines, elle est beaucoup plus faible dans les petites villes, et il est donc crucial que le reclassement interne dans les entreprises soit un élément essentiel pour faire face au changement, bien plus que le recrutement externe ou la sous-traitance. Les travailleurs sont aussi préoccupés par l'utilisation abusive des nouvelles technologies, par exemple la surveillance vidéo dans une affaire récente jugée contraire à la loi de leur pays car mise en œuvre sans avoir consulté le comité d'entreprise. De telles pratiques font naître une résistance au changement, et donc les droits individuels et syndicaux devraient être respectés par le biais du dialogue et de la négociation collective sur le taux de changement, son impact et la nature des tâches. En ce qui concerne l'allocation de fonds pour la formation, il importe de reconnaître que certains emplois sont spécifiques au secteur du commerce de détail. On doit tenir compte de l'impact des nouvelles technologies sur la sécurité, la santé et les conditions de travail, et en particulier reconnaître que, même si elles réduisent les charges de travail physique, elles accroissent le stress, notamment à cause du manque de formation.
43. Le porte-parole du groupe des travailleurs a salué les déclarations des membres gouvernementaux et employeurs et a assuré la réunion que les travailleurs étaient impatients de collaborer avec eux.

Groupe 3: Dialogue social et relations professionnelles harmonieuses en vue d'un accroissement à long terme de la productivité et d'une amélioration des conditions d'emploi. Formation et qualification: rôle des gouvernements, des employeurs, des travailleurs et de leurs organisations respectives. Activités futures de l'OIT

44. Le porte-parole du groupe des employeurs a attiré l'attention sur les divers degrés d'incertitude concernant l'impact des technologies les plus modernes dans le commerce de détail sur l'activité commerciale et la main-d'œuvre, et sur ce qui devrait être fait en termes d'emploi, de main-d'œuvre et de politiques de formation. C'est donc de façon très opportune que l'OIT a décidé d'organiser cette réunion tripartite qui a permis d'étudier l'impact des technologies aux niveaux national, local et de l'entreprise. Plusieurs points essentiels concernaient les questions suivantes: *a)* comment maintenir l'employabilité des travailleurs, la formation, l'éducation et la santé à long terme; *b)* comment utiliser les technologies pour améliorer le service à la clientèle, la rentabilité et l'efficacité par le réinvestissement et le redéploiement du personnel vers des tâches impliquant de nouvelles compétences, et accroître la satisfaction du client; et *c)* comment le personnel peu qualifié peut-il se maintenir dans l'emploi et percevoir un salaire approprié.
45. En ce qui concerne les mesures de politique du travail, les personnes peu qualifiées auront plus de difficultés à trouver ou à conserver un emploi, surtout si leur potentiel est limité pour ce qui est du perfectionnement professionnel ou des études. Des niveaux de salaire insuffisants pour motiver le personnel constituent un problème dans certains pays industrialisés, et les employeurs doivent prendre des mesures d'encouragement des travailleurs plutôt que de toucher les dividendes du chômage. Les débats actuels sur ce

sujet en Allemagne examinent la possibilité de diminuer les impôts pour les travailleurs peu rémunérés afin de compenser leur frustration et leur manque de motivation – les gouvernements pourraient aider à résoudre cette question en dialoguant avec les organisations d'employeurs et de travailleurs car les enjeux dépassent souvent la capacité d'action des grandes entreprises elles-mêmes.

- 46.** L'enjeu principal est la mise en œuvre de politiques appropriées en matière d'éducation et de formation. Certains des problèmes sont liés à l'éducation primaire et secondaire (ainsi que préscolaire); il ressort du programme international pour le suivi des acquis des élèves (PISA) – test mondial triennuel des acquis scolaires des écoliers de 15 ans mis en œuvre dans les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) – que 18 à 20 pour cent des jeunes allemands ayant fini leur scolarité ne possèdent pas les compétences de base en lecture, écriture et calcul. Le système d'éducation occupe une place cruciale pour l'employabilité car il constitue le fondement et la structure de la formation professionnelle. Les personnes ayant des compétences de base insuffisantes peuvent trouver un travail à court terme mais ne peuvent pas s'attendre à obtenir un emploi durable ou à avoir une employabilité durable. La formation et la reconversion professionnelle ont des effets multiples sur les travailleurs augmentant non seulement leurs compétences mais aussi leur motivation, leur satisfaction au travail, leur revenu et leur bien-être. Les facteurs démographiques et les faiblesses du système de sécurité sociale montrent que, dans de nombreux pays industrialisés, les travailleurs devront à l'avenir travailler au-delà de l'âge moyen de la retraite en vigueur actuellement. Il est donc probable que le travail manuel sera restructuré afin de garantir que l'effort physique sera réduit, et que la sécurité et la santé des travailleurs seront protégées par des mesures permettant une meilleure répartition du travail en fonction de leur âge et de leur aptitude. La responsabilité des employeurs est d'assurer l'accès à la formation continue, tandis que celle des employés est de tirer avantage de la formation qui leur est offerte.
- 47.** Le membre employeur de la Trinité-et-Tobago a présenté la perspective d'un pays en développement riche en ressources qui a accru sa participation dans le commerce mondial ces dernières années. Afin d'augmenter la compétitivité, alors que son pays a ouvert le secteur du commerce de détail aux détaillants étrangers à la fin des années quatre-vingt-dix, les employeurs ont souligné le besoin de faire porter l'agenda sur le dialogue social plus sur l'employabilité que sur la sécurité de l'emploi. Avant l'arrivée des groupes de détaillants étrangers, il y avait de nombreux débats sur le possible impact négatif sur les emplois; cependant, la libéralisation du secteur a en fait élevé les niveaux d'efficacité, relancé la concurrence des prix et les programmes de fidélisation aux marques, et amélioré la satisfaction du client. Le marché a tiré avantage de l'application des normes, aussi bien internationales que locales, et les détaillants locaux ont eux-mêmes trouvé de nouvelles possibilités de travail à l'étranger. La perte anticipée des emplois ne s'est pas produite et le secteur du commerce de détail s'est renforcé. Cela s'est reflété dans le secteur des télécommunications précédemment dominé par l'opérateur public titulaire. Avec l'augmentation de la concurrence, il bénéficiait de prix d'un niveau inférieur de 70 pour cent à leur niveau précédent, tandis qu'augmentait l'emploi dans le secteur.
- 48.** Le membre employeur de l'Afrique du Sud a fait remarquer qu'il existe, à travers le monde et au sein des pays, plusieurs niveaux de préparation aux RFID. Il convient de commencer la coopération sur le processus de développement, la consultation, l'échange d'informations et la mise en place des technologies. Cependant, le contrôle de la mise en œuvre des technologies les plus modernes dans le commerce de détail est une partie du rôle de gestion, et de nouveaux organes réglementaires ne sont pas nécessaires. Il est essentiel de sensibiliser le personnel sur la technologie, de contribuer à la mise en œuvre du processus et d'en améliorer la compréhension. L'attitude à l'égard des nouvelles technologies est variable au niveau individuel, allant de l'enthousiasme à la peur ou à l'incapacité de faire face. Il est indispensable de réunir les travailleurs, les employeurs et

les gouvernements pour sensibiliser les personnes et contribuer à la mise en œuvre du processus, mais non à des fins de surveillance.

- 49.** Le porte-parole des travailleurs a fait remarquer que les débats reflétaient bien ce qui avait été dit lors de la réunion. L'incertitude de l'impact des changements actuellement en cours sera à l'évidence une question cruciale dans les dix ou quinze années à venir, leurs effets étant imprévisibles. Le mot «employabilité» sonne comme un terme neutre mais, avec le recul, quand on considère ce que ce mot signifiait il y a 40 ans pour les nouveaux venus dans la main-d'œuvre et le sens qu'il a pris maintenant qu'ils ont atteint l'âge de la retraite, cela donne la mesure des changements qu'ont entraînés la technologie et d'autres facteurs. De même, l'employabilité aujourd'hui (en termes d'éducation, de compétences, etc.) et l'employabilité dans 40 ans seront des concepts très différents. Il est très difficile d'évaluer les besoins en formation, d'assurer l'aptitude des personnes à conserver leur employabilité et le fait que les personnes puissent entreprendre une formation pour, ensuite, obtenir des possibilités d'emploi.
- 50.** Les travailleurs ont également souffert du problème de l'incertitude lié à leur investissement en temps et en argent pour acquérir des qualifications. L'éducation et la formation sont de la responsabilité de la société dans son ensemble, des gouvernements, des individus et des employeurs. Les systèmes de sécurité sociale dans les pays industrialisés rencontrent des problèmes et il est évident qu'un des facteurs permettant d'assurer l'employabilité est la préservation de la santé. L'assurance maladie fait défaut à 46 millions d'Américains, et de nombreux employeurs ont du mal à fournir une couverture aux éventuels employés de ce groupe. Cela constitue un problème de société majeur qui pourrait toucher d'autres pays industrialisés. Certaines catégories de travailleurs (migrants, jeunes, handicapés, travailleurs âgés et issus de groupes minoritaires) ont souvent plus de mal à s'adapter aux nouvelles technologies, et c'est une bonne raison pour que les entreprises aident à la formation de toutes les catégories de travailleurs.
- 51.** Il est important que ces questions soient débattues non seulement à Genève et au niveau international mais aussi au niveau national et dans le cadre de la négociation collective à une échelle plus locale pour éviter une démarche «à l'emporte-pièce». L'OIT devrait aider à l'information de tous dans le secteur sur la mise en place de ces nouvelles technologies, poursuivre la recherche et intensifier les efforts en matière de diffusion d'informations sur les RFID. Des réunions plus fréquentes à l'échelle mondiale sur le secteur du commerce seraient souhaitables ainsi qu'un travail spécifique sur les femmes dans le commerce de détail qui constituent la grande majorité de la main-d'œuvre du secteur.
- 52.** Le membre travailleur de l'Afrique du Sud a souligné l'importance de la question de l'égalité des sexes dans le secteur du commerce de détail. Toutes les parties s'accordent sur le fait que les femmes sont en majorité dans ce secteur, notamment parmi les personnes ayant les plus bas salaires, et qu'elles seront probablement les plus exposées aux effets du changement. Il est donc nécessaire d'établir des quotas pour les femmes dans les programmes de formation et de mettre en place des mesures spéciales en leur faveur pour atténuer les conséquences du changement technologique. Dans son pays, il existe une loi sur la mise en valeur des compétences et une loi sur l'égalité des chances, et le gouvernement a un rôle de contrôle dans ces domaines. Il est très important que les employeurs les respectent. L'OIT reconnaît généralement qu'elle est peu informée sur les conséquences qu'ont pour les femmes les changements technologiques actuels, de sorte qu'elle devrait mener sur le sujet une étude allant au-delà de l'analyse documentaire et comportant une recherche sur les incidences sur le travail des femmes, leur revenu, leur santé, leurs besoins en matière de formation, leur vie de famille et d'autres questions.
- 53.** Le membre travailleur du Brésil a insisté sur le fait que les concepts d'employabilité et de sécurité de l'emploi doivent être traités de façon différente dans les pays en développement. Reconnaisant que l'introduction de nouvelles technologies comme

l'encaissement automatique dans les grandes entreprises du commerce de détail au Brésil a conduit à la perte de 50 000 emplois dans la seule ville de São Paulo, des lois ont été adoptées pour interdire la mise en place de telles technologies, du moins pendant une période de transition. Ces pertes d'emplois dans les pays en développement ne sont pas acceptables. L'impact du changement sur la société doit être pris en considération; remplacer la sécurité de l'emploi par le concept d'employabilité n'est pas possible dans les pays en développement. La requalification des travailleurs prend du temps; les nouvelles compétences ne peuvent pas s'acquérir du jour au lendemain. Au Brésil, où le système d'éducation de base est précaire, et plus généralement dans les pays en développement, il est nécessaire de tenir compte de l'avantage comparatif de l'introduction de nouvelles technologies par rapport à l'aptitude à fournir la reconversion professionnelle adéquate aux travailleurs transférés. Ces facteurs signifient qu'il est nécessaire d'établir certaines limitations dans l'introduction des nouvelles technologies.

- 54.** Le membre travailleur de l'Espagne a indiqué que certaines nouvelles technologies sont utilisées pour contrôler les travailleurs. L'utilisation par la direction d'outils servant à surveiller les travailleurs, comme la vidéosurveillance, devait respecter la vie privée desdits travailleurs et les autres droits de l'homme. Des pratiques telles que la surveillance des travailleurs migrants par l'utilisation de montres-bracelets ne sont pas acceptables. Pour ce qui est de la formation, les PME, qui constituent la majorité des entreprises du commerce de détail, sont désavantagées en ce qui concerne leur aptitude à fournir une formation adéquate sur l'utilisation des nouvelles technologies. Les gouvernements ont un rôle important à jouer en ce qui concerne l'aide à apporter aux PME et aux travailleurs pour qu'ils puissent faire la transition vers l'application de ces technologies et obtenir la formation nécessaire.
- 55.** Le représentant du gouvernement de l'Espagne a insisté sur le fait que, dans notre société, les informations relatives à la formation et à la reconversion professionnelle en rapport avec les nouvelles technologies étaient cruciales. Les gouvernements avaient la responsabilité de fournir des conseils à cet égard, et notamment sur la question de l'employabilité en tant que concept du marché du travail, qu'ils s'appliquent aujourd'hui ou à l'avenir. Les gouvernements devraient également prendre en considération les questions de la qualité de l'emploi et de la satisfaction du consommateur. Le lieu de la formation est tout aussi important dans une économie mondialisée où les capitaux sont très mobiles mais où les travailleurs le sont moins, même si les migrations de main-d'œuvre sont en augmentation. L'OIT devra bientôt concentrer ses efforts sur la formation dans les pays d'origine des travailleurs migrants, y compris la formation aux nouvelles technologies si nécessaire. Un dialogue sur ces questions pourra être repris au sein du cadre multilatéral de l'OIT pour les migrations de main-d'œuvre. Les exemples d'utilisation des nouvelles technologies pour la surveillance des travailleurs qui ont été mentionnés par le membre travailleur de l'Espagne ont été proscrits dans son pays et dans de nombreux autres pays, mais il reste un certain nombre de zones d'ombre comme le désir des employeurs de contrôler l'utilisation du courrier électronique en rapport avec les droits des travailleurs au respect de leur vie privée. Les pratiques illégales pourraient disparaître et les ambiguïtés juridiques être clarifiées.
- 56.** Le représentant du gouvernement de l'Afrique du Sud a souligné que le niveau de dialogue social dans le secteur du commerce de détail dans de nombreux pays en développement est plutôt bas, de sorte que la négociation collective s'apparente plus à une quête qu'à une réalité palpable. Gouvernements, employeurs et syndicats ont tous un rôle à jouer en vue de mettre en place des institutions de dialogue social plus solides et de renforcer la pratique de négociation collective dans ces pays.
- 57.** Le représentant du gouvernement du Royaume-Uni a souligné le fait que les débats portaient sur la nécessité, pour les gouvernements comme pour les partenaires sociaux du secteur du commerce de détail, de collaborer dans le cadre du dialogue social en vue de

promouvoir les meilleures pratiques, de définir les mesures appropriées et de veiller à ce qu'une formation adéquate soit dispensée pour faciliter l'utilisation des technologies nouvelles. Au Royaume-Uni, diverses initiatives ont été prises à cet égard, qui se fondent sur la collaboration entre le Department of Trade and Industry (DTI, ministère du Commerce et de l'Industrie) et soit des employeurs/associations du secteur du commerce de détail, soit des syndicats. Parmi ces initiatives figurent les points suivants: promouvoir les innovations et les travaux portant sur la réglementation par le biais de services gouvernementaux spécifiques, avec la participation des détaillants; encourager la prise de mesures appropriées ainsi qu'un vote des travailleurs via les conseils de compétences sectoriels; et garantir une collaboration au sein de l'Académie syndicale, gérée par le conseil syndical, qui offre un large éventail de possibilités de formation. Ce message élémentaire s'adresse aux gouvernements, aux employeurs et aux travailleurs aux fins qu'ils collaborent sur ces questions.

- 58.** La représentante du gouvernement du Gabon a indiqué que, dans de nombreux pays en développement, le commerce de détail, qui n'est pas très évolué eu égard à la taille des entreprises et à leur appartenance au secteur formel, requiert l'aide du gouvernement pour gérer l'introduction des nouvelles technologies, en particulier par le biais des services d'inspection du travail traditionnels. En se fondant sur un dialogue social constructif, et avec toute la raison et la bonne volonté nécessaires de la part de toutes les parties concernées, il conviendrait de trouver un équilibre en vue de limiter les pertes d'emplois induites par les changements technologiques, en s'attachant aux avantages et aux inconvénients que présentent ces derniers. Les syndicats en particulier pourraient jouer un rôle important dans ce processus de dialogue social, tandis que les employeurs devraient comprendre et accepter la participation des syndicats. L'OIT devrait continuer à encourager le renforcement des institutions de dialogue social, comme dans le cadre du programme PRODIAF en Afrique.
- 59.** Le représentant du gouvernement du Canada a rappelé que la formation est un terme générique qui englobe de nombreux concepts. Les rôles respectifs des gouvernements et des partenaires sociaux sont fonction des besoins, des objectifs et des types de formation. Les employeurs ont un rôle majeur à jouer pour garantir la formation professionnelle et faciliter l'observation de l'employé au travail. Les gouvernements se doivent plutôt de favoriser l'adaptabilité des travailleurs et d'encourager la délivrance de certificats, et les travailleurs doivent trouver un équilibre entre, d'une part, la tentation de se former pour un poste immédiatement disponible auquel leur formation leur permet de prétendre et, d'autre part, la nécessité d'adopter une stratégie d'employabilité à plus long terme. Ces interrogations et les attributions des uns et des autres ont fait l'objet de débats récents au sein d'un service de formation au Canada (province de la Colombie-Britannique) dans le cadre de programmes de formation, qui méritent d'être repensés afin de répondre aux besoins à court terme comme à long terme.
- 60.** Le représentant du gouvernement du Chili a affirmé que c'est précisément dans cette période d'incertitude liée à l'impact des innovations technologiques dans le commerce de détail qu'il convient de parvenir à un consensus sur le dialogue social en tant que moyen d'élaborer les politiques appropriées. Le dialogue social devrait non seulement être renforcé dans les grandes entreprises, mais aussi introduit, s'il fait encore défaut, dans les PME, qui risquent fort d'être particulièrement touchées par le changement. Les droits fondamentaux doivent être respectés, en particulier le droit des travailleurs au respect de la vie privée, et l'OIT a la responsabilité de surveiller et promouvoir le respect de ces droits.
- 61.** Le membre travailleur du Japon a souligné l'absence de sécurité de l'emploi et l'impact de l'introduction des technologies nouvelles sur les conditions de travail. L'expérience d'un gros détaillant de son pays, qui a mis en place de nouveaux systèmes ayant abouti à un accroissement de la flexibilité et de la productivité ainsi que de la qualité du travail, a montré que la direction et les travailleurs peuvent collaborer aux fins de garantir

l'application concrète des nouvelles technologies. Dans pareil cas, il importe tout particulièrement de former et de motiver les travailleurs à temps partiel et les travailleurs temporaires. Les PME opèrent sur le modèle de la «survie du plus fort», de sorte que la coopération entre gouvernements, employeurs et travailleurs en vue de mettre en place les nouvelles technologies revêt un caractère particulièrement important pour ce type d'entreprises. Une telle coopération peut ouvrir la voie à une société plus juste.

- 62.** Le porte-parole du groupe des employeurs a laissé entendre qu'aucun participant à la réunion ne saurait nier que la mise en place de nouvelles technologies donne lieu à des incertitudes, y compris en matière d'emploi. C'est dans la manière de faire face à de telles incertitudes que les points de vue divergent. Si les employeurs comprennent les revendications des travailleurs en termes de sécurité de l'emploi et de participation au processus de négociation collective, en revanche, ils ne croient pas au bien-fondé de leur méthode. Au final, ce sont les clients qui décident de la survie des entreprises, et celles qui ne servent pas les intérêts de la clientèle sont vouées à disparaître. Dans ce cas, quelle attitude adopter face à la création d'emplois dans ce contexte d'incertitude? En mettant les nouvelles technologies sur le même pied que les pertes d'emplois, on fait fausse route. Ce raisonnement constitue en outre un obstacle à l'innovation et, partant, à la création d'emplois supplémentaires. Les entreprises qui n'innovent pas perdent à la fois des clients et des emplois, et l'intervenant a cité des exemples à cet égard. Il convient de faire preuve d'ouverture d'esprit envers l'innovation technologique. Les mesures telles que les quotas et la négociation collective présentent un intérêt limité. Il s'agit davantage de vestiges du passé que de solutions d'avenir. Mieux vaut chercher des moyens nouveaux et plus informels pour faire face à ces enjeux, comme l'établissement de réseaux dit «démocratiques», l'échange des meilleures pratiques ou la mise en œuvre de projets qui, pour certains, ont été testés dans le pays de l'intervenant.
- 63.** Le porte-parole du groupe des travailleurs a répondu à l'intervenant précédent que c'est la demande qui détermine l'emploi. Traditionnellement, toute innovation technologique peut contribuer à créer des emplois. Or, ce qui préoccupe les syndicats dans l'immédiat, c'est le fait de voir leurs propres membres perdre leur emploi – dans un processus d'innovation technologique, il y a toujours quelqu'un qui perd son emploi – et le stress que subit chaque travailleur en pareille situation. Les syndicats sont ouverts aux changements technologiques, mais les employeurs aussi doivent, pour leur part, comprendre les préoccupations des syndicats et accepter la négociation collective comme un moyen d'améliorer la situation. Le cadre de dialogue social de l'OIT, y compris les activités sectorielles, s'est révélé constructif par le passé: la Union Network International (UNI) y a eu recours pour conclure plusieurs accords avec des entreprises multinationales, et l'OIT ne doit pas renoncer à cet aspect de son mandat. Le concept d'employabilité et les éléments clés comme la formation professionnelle relèvent précisément de la négociation collective. Le groupe des travailleurs a émis l'espoir que les participants parviennent à un accord sur ce point dans les conclusions de la réunion.
- 64.** Le membre travailleur de l'Argentine a rappelé que, si les travailleurs sont ouverts au changement, ils sont dans le même temps préoccupés par les incertitudes liées aux innovations technologiques. Il semble qu'il y ait un malentendu dans les rangs des employeurs au sujet de la négociation collective: il ne s'agit pas d'un mécanisme de solutions imposées unilatéralement par les syndicats, mais d'un moyen de parvenir à des solutions par la négociation avec les employeurs, qui peuvent être d'accord ou non. Quoi qu'il en soit, la réussite de ce processus dépend d'un certain nombre de facteurs, en particulier du pouvoir de négociation des syndicats. Il convient d'admettre que les syndicats représentent à la fois les travailleurs et les consommateurs. Où est la contradiction de les mettre en avant les uns comme les autres au moment de déterminer qui prend les décisions importantes? Ces questions méritent d'être soigneusement débattues et négociées entre les représentants des employeurs et des travailleurs.

-
65. Le représentant du gouvernement de l’Afrique du Sud a indiqué qu’il ne partageait pas les vues du groupe des employeurs. Si l’incertitude prévaut, si l’on ne sait pas à quelle sauce on va être mangé, alors le dialogue social et la négociation collective revêtent toute leur importance. S’il est souhaitable, voire nécessaire, d’adopter une attitude positive face au changement afin de répondre aux nouveaux enjeux et de prendre les décisions les plus appropriées, il ne faut pas pour autant exclure le dialogue social et la négociation collective.
66. Le membre travailleur de la République de Corée a attiré l’attention des participants sur l’importance du rôle que jouent la grande majorité de travailleuses en tant que consommatrices, ainsi que sur leur pouvoir procréateur dans une société vieillissante confrontée au recul démographique. Les femmes doivent être davantage soutenues, par exemple par la fourniture de services de garde d’enfants, qui ne sont pas des produits disponibles sur le marché. Les femmes sont des éléments clés en matière de décision concernant la valeur future des entreprises, et leurs préoccupations méritent d’être prises davantage en considération.
67. Le représentant du gouvernement du Royaume-Uni a déclaré que son gouvernement admet qu’il convient d’opter pour des stratégies politiques nouvelles eu égard au taux élevé de rotation de la main-d’œuvre dans le commerce de détail, compte tenu des besoins en compétences transférables et de l’employabilité. Un «passeport» britannique des compétences, ou dossier individualisé, a ainsi été mis au point aux fins de faciliter la délivrance de certificats ainsi que la reconnaissance et la transférabilité des compétences lorsqu’un travailleur change d’emploi. Il a pour objectif d’éviter toute formation inutile et d’encourager les employeurs à mettre l’accent sur le renforcement de compétences mieux ciblées et d’un niveau plus élevé.
68. Le représentant du gouvernement de la Fédération de Russie a mentionné le rôle que joue le gouvernement de son pays en matière de subventions allouées à la formation, et ce bien que les employeurs fournissent 40 pour cent de la totalité des fonds consacrés à la formation de la main-d’œuvre. Des commissions tripartites décident de la politique à suivre dans le domaine de la formation, et les employeurs participent au financement de la formation à la sécurité et à la santé au travail par le biais du versement d’une taxe. Les PME posent un problème délicat en termes de formation, notamment dans le contexte du dialogue social, et l’intervenant a fait valoir à cet égard son expérience personnelle à titre d’exemple. L’OIT devrait étudier la question de l’organisation du travail et de la protection sociale au sein des sociétés multinationales, qui semblent moins assujetties à la législation du travail, et les gouvernements (tout au moins celui de la Fédération de Russie) ainsi que les employeurs pourraient s’y associer.
69. Le représentant du gouvernement de l’Espagne a émis des doutes au sujet de la légitimité d’un processus de prise de décisions qui serait déterminé exclusivement par les lois du marché. S’il respecte les lois du marché, il estime toutefois que le fait d’en être trop tributaire va à l’encontre des principes fondamentaux de l’OIT qui, depuis 1919, ont survécu à l’épreuve du temps. Les instruments de dialogue, y compris les mécanismes de consultation tripartites en vigueur en Espagne, qui se sont révélés extrêmement efficaces, sont loin d’être obsolètes mais ils méritent d’être renforcés, et ce pas uniquement dans les pays les plus développés. Une chose est certaine: la mondialisation donne lieu à des incertitudes, c’est pourquoi d’autres organisations telles que l’Organisation mondiale du commerce (OMC) tendent désormais à établir des normes généralisées. L’intervenant s’est fait l’écho du représentant du gouvernement du Chili, en estimant que l’OIT doit montrer l’exemple en faisant respecter les droits fondamentaux de l’homme par un processus de normalisation clairement défini.
70. Le porte-parole du groupe des employeurs a explicité la position des membres de son groupe au sujet de la distinction entre les deux mécanismes que sont le dialogue social

tripartite et la négociation collective, qui est bipartite. Les employeurs ne sous-estiment ni l'un ni l'autre, mais ils insistent sur le fait que les enjeux complexes de l'innovation auxquels doit faire face le secteur du commerce de détail nécessitent des méthodes nouvelles et plus informelles en matière de prise de décisions, comme l'établissement de réseaux par exemple, les anciens outils étant désormais insuffisants. L'intervenant a rappelé que la période d'incertitude actuelle impose de mettre l'accent sur le maintien de l'employabilité, que la formation et le recyclage facilitent grandement. Il conviendrait que les participants parviennent à un consensus sur les moyens de garantir le maintien de l'employabilité.

71. Le porte-parole du groupe des travailleurs a rappelé à son tour que la négociation collective est le meilleur moyen d'examiner les questions à débattre. Les consommateurs ne déterminent pas toujours le choix des technologies, mais ils s'adaptent plutôt aux changements imposés par d'autres, tels que le recours à l'encaissement automatique. Si le point de vue des consommateurs doit être pris en considération, il faut que les travailleurs fassent eux aussi entendre leur voix.

Examen et adoption par la réunion du projet de conclusions

72. M. Blakely, président du groupe de travail sur les conclusions, a présenté le projet de conclusions. Ces dernières reflètent l'excellent esprit de compromis qui a prévalu au sein du groupe de travail. Les conflits d'intérêts ont été ouvertement débattus et un consensus a été trouvé. Employeurs et travailleurs ont pris part à un dialogue fructueux et se sont montrés attentifs aux préoccupations des uns et des autres. Ils ont prouvé qu'ils étaient capables de travailler en collaboration et de trouver un terrain d'entente. Dans le même temps, les vues exprimées par les représentants gouvernementaux, en particulier au sujet des cadres de réglementation, ont également été insérées dans un document dont tous les participants peuvent s'enorgueillir.
73. Le porte-parole du groupe des travailleurs a souligné qu'au cours des discussions au sein du groupe de travail une phrase avait été supprimée par souci de préserver l'esprit de coopération. Or il est ressorti d'un débat ultérieur que cette phrase faisait l'objet d'un consensus général. L'intervenant a donc proposé d'ajouter à la fin du paragraphe 7 la phrase suivante: «Il va de soi que la réglementation et la pratique nationales doivent être respectées».
74. Le porte-parole du groupe des employeurs a appuyé cette proposition. Il a en outre suggéré de remplacer au paragraphe 7 les mots «leur permettre de» par «les aider à», ainsi que le terme «approvisionnement» par «disponibilité», les membres de son groupe ayant estimé qu'«approvisionnement» contribuait à déshumaniser les travailleurs.
75. Le porte-parole du groupe des travailleurs a approuvé les modifications proposées par le groupe des employeurs.
76. Le représentant du gouvernement de la République bolivarienne du Venezuela a souligné l'importance des travaux de la réunion et précisé que son gouvernement ne rejetait pas les conclusions. Toutefois, l'utilisation du terme «flexibilité» tout au long du document a contraint sa délégation à émettre une réserve d'ordre général. Ce terme est ambigu et pourrait être compris comme une menace pour le délicat équilibre qui règne dans les relations professionnelles et comme une possibilité pour les employeurs d'engager des actions au détriment des droits des travailleurs. Son gouvernement s'oppose à de telles mesures. L'introduction des technologies devrait être encouragée en vue de créer des possibilités d'emplois et non d'en supprimer. Les gouvernements doivent encourager le changement positif en revalorisant les connaissances technologiques.

-
77. Le représentant du gouvernement de l'Equateur, s'exprimant également au nom du gouvernement du Japon, a signalé que le sigle «ILO» dans la version anglaise du document prête à confusion car il s'applique aussi bien à l'Organisation (Organization) qu'au Bureau (Office).
78. Le secrétaire du groupe des travailleurs a précisé que l'utilisation de deux sigles distincts pour qualifier l'Organisation (OIT) et le Bureau (BIT) ne se justifie que dans la version française des conclusions. Le texte anglais ne doit pas être modifié car le contexte indique s'il s'agit de l'Organisation ou du Bureau.
79. La greffière ayant confirmé que la traduction française serait réexaminée par le secrétariat et qu'en anglais comme en espagnol un sigle unique couvrirait à la fois l'Organisation et le Bureau, le représentant du gouvernement de l'Equateur a exprimé son accord sur le fait que le texte anglais ne devait pas être modifié.
80. Le représentant du gouvernement du Japon a déclaré qu'il ne partageait pas ce point de vue, estimant qu'il importait d'établir dans toutes les langues une distinction claire entre le Bureau et l'Organisation. Le Bureau devrait envisager de préciser les termes utilisés dans la version anglaise.
81. Le secrétaire du groupe des employeurs a convenu qu'il s'agit là d'une question difficile, qui n'apparaît que dans la version française. Il a donc proposé qu'à l'avenir le Bureau utilise des termes plus clairs, qu'il définisse ces deux sigles dans les premiers paragraphes, puis se réfère explicitement soit au Bureau soit à l'Organisation.
82. Le représentant du gouvernement de l'Espagne a proposé de ne pas modifier le texte anglais. La question soulevée revêt néanmoins une grande importance et devrait peut-être être débattue lors du Conseil d'administration.
83. La réunion a adopté les conclusions, telles qu'amendées.

Genève, le 20 septembre 2006.

(Signé) M^{me} P. Velasco,
Présidente.

Conclusions sur les conséquences sociales et dans le domaine du travail du recours accru aux technologies les plus modernes dans le commerce de détail

La Réunion tripartite sur les conséquences sociales et dans le domaine du travail du recours accru aux technologies les plus modernes dans le commerce de détail,

S'étant réunie à Genève du 18 au 20 septembre 2006,

Adopte, ce vingtième jour de septembre 2006, les conclusions suivantes:

Facteurs à l'origine des changements technologiques et structurels dans le commerce de détail et leurs répercussions sur l'emploi

1. Les détaillants intègrent de plus en plus les nouvelles technologies dans leurs opérations et innovent pour s'adapter à un marché extrêmement concurrentiel. La technologie permet aux entreprises de développer leurs chaînes logistiques à l'échelle mondiale, de réduire les erreurs de manutention et d'améliorer la gestion des stocks. Elles font ainsi largement appel aux outils de pointe pour le passage à la caisse de la clientèle, les commandes de produits et la gestion des stocks. Elles modernisent leurs infrastructures techniques et mettent en œuvre des stratégies à volets multiples.
2. Ces innovations résultent de divers facteurs: ainsi, l'évolution de la demande des consommateurs, la saturation des marchés dans un nombre croissant d'économies parvenues à maturité, l'intensification du processus de concentration aboutissant à des stratégies concurrentielles fondées sur les prix, l'augmentation des coûts de fonctionnement liés à une érosion des marges, et l'évolution démographique caractérisée par la baisse de la natalité et le vieillissement de la population dans de nombreux pays développés sont autant d'éléments qui favorisent la recherche de l'innovation technologique. Souvent, les détaillants, confrontés à une érosion des marges et à des marchés de plus en plus internationalisés, sont tenus d'améliorer constamment leur aptitude à répondre aux besoins des consommateurs. Les clients exigent une attention plus personnalisée, les produits voulus au prix correct, la récompense de leur fidélité et la possibilité de faire des achats d'une manière agréable et sans problèmes. Les détaillants font de plus en plus appel à la technologie dans les bureaux et au siège des entreprises pour réunir des données sur la clientèle, les produits, l'évolution des ventes, la logistique des expéditions et la commercialisation.
3. Les technologies les plus modernes utilisées dans le commerce de détail, y compris l'identification par radiofréquence (RFID), les appareils de comptabilisation des achats, les supports publicitaires numériques, les balances intelligentes et les systèmes d'encaissement par lecture par faisceau laser sont en cours d'application, à des stades divers. Au cours des prochaines années, le trajet d'un produit depuis le producteur jusqu'au consommateur devrait, consécutivement à l'application de ces nouvelles technologies, changer radicalement.
4. Il conviendrait de porter toute l'attention requise aux préoccupations concernant le fait que la mise en place des technologies les plus modernes ne devrait pas aboutir à l'aggravation de la fracture économique et numérique, mais qu'au contraire des efforts devraient être fournis pour favoriser le transfert de technologies vers les pays en développement. L'accès à la technologie peut être un des avantages de l'investissement direct étranger dans les

pays en développement. De même, les PME jouent un rôle décisif dans la création d'emplois. A cet égard, on devrait encourager les liens entre les grandes entreprises nationales, les multinationales opérant dans ces pays, et les PME, qui constituent la majorité des entreprises dans les pays en développement, afin de promouvoir l'emploi et le travail décent.

5. Bien qu'il ne soit pas encore possible d'en établir une évaluation précise, ces tendances auront à court terme comme à long terme, d'importantes répercussions à la fois quantitatives et qualitatives sur l'emploi et les conditions de travail dans le commerce en général, et dans le commerce de détail en particulier.
6. L'introduction d'une nouvelle technologie peut être d'autant plus fructueuse que les travailleurs et leurs représentants¹ sont dès le début impliqués dans le processus et que les travailleurs bénéficient d'une part équitable des gains de productivité induits par l'innovation technologique.
7. Les employeurs et les travailleurs ont le même intérêt à ce que les marchés du travail soient stables et durables afin d'assurer la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée et productive, ce qui doit être combiné avec une flexibilité positive et la sécurité de l'emploi. L'introduction de nouvelles technologies peut exiger des entreprises qu'elles assignent de nouvelles fonctions à leur personnel. Cependant, nombre de travailleurs concernés pourraient avoir des difficultés à s'adapter à ces nouvelles fonctions s'ils n'y sont pas préparés. Les employeurs devraient offrir aux travailleurs des possibilités de formation pour les aider à conserver leur emploi dans le contexte du changement technologique et à améliorer leur employabilité. Dans le contexte de la réorganisation du travail liée à l'introduction des nouvelles technologies, il ne devrait être procédé aux licenciements qu'en dernier recours, en gardant à l'esprit les considérations d'ordre commercial et social. En cas de licenciement, il devrait être tenu compte, dans la mesure du possible, des principes énoncés dans les instruments pertinents de l'OIT². Il va de soi que la législation et la pratique nationales doivent être respectées.
8. L'éducation, la formation et l'apprentissage tout au long de la vie contribuent de manière significative à promouvoir les intérêts des individus, des entreprises, de l'économie et de la société dans son ensemble. Les gouvernements devraient investir et créer les conditions nécessaires pour renforcer l'éducation et la formation à tous les niveaux, en se concentrant particulièrement sur le renforcement des compétences verbales et numériques.

¹ Dans tout le texte, 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 telles 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.

² Convention (n° 158) sur le licenciement, 1982, et recommandation (n° 166) sur le licenciement, 1982. La Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale, adoptée en 1977 puis amendée en 2000 par le Conseil d'administration du BIT, est applicable lorsque l'impact de l'introduction de nouvelles technologies dépasse les frontières d'un pays.

-
9. Le commerce favorise l'accès à l'emploi des femmes, qui représentent la majorité des travailleurs du secteur du commerce de détail dans de nombreux pays. Il est très important que ce potentiel soit maintenu et qu'une attention particulière soit accordée à l'incidence des nouvelles technologies sur l'égalité entre les sexes afin de sauvegarder les acquis des politiques d'équité.
 10. Le travail décent est un vaste concept découlant du mandat de l'OIT qui vise à renforcer la justice sociale. Il se réfère au besoin des femmes et des hommes d'obtenir un travail décent et productif dans des conditions de liberté, d'équité, de sécurité et de dignité. Il comporte six paramètres: les possibilités d'emploi, la liberté du choix de l'emploi, un travail productif, l'équité dans le travail, la sécurité du travail et la dignité au travail. La réorganisation du travail dans le contexte de l'introduction des nouvelles technologies dans le commerce de détail doit prendre en compte ces considérations.

**Equilibre entre flexibilité de l'entreprise,
sécurité de l'emploi et employabilité
dans le contexte de l'introduction des technologies
les plus modernes dans le commerce de détail**

11. Les technologies les plus modernes dans le commerce de détail devraient développer le potentiel de nouvelles formes d'organisation du travail pour les gros détaillants, avec comme répercussion globale la réalisation de gains d'efficacité. Entre autres conséquences, les détaillants auront à cœur de trouver en permanence des manières d'optimiser les niveaux des effectifs, en tirant parti des pratiques de travail flexible déjà largement utilisées dans le secteur. Pour ce faire, il faut qu'employeurs et travailleurs comprennent bien et acceptent les éléments essentiels des diverses innovations. Les employeurs et les travailleurs et leurs représentants conviennent que la prise de conscience des travailleurs peut constituer un atout précieux pour anticiper les problèmes à venir et gérer de façon appropriée les changements induits par l'introduction des nouvelles technologies. Il convient d'encourager un dialogue social transparent qui prenne en considération les propositions des travailleurs et de leurs représentants.
12. Dans ce contexte, le travail décent et le lien étroit existant entre l'engagement du personnel et la fidélité de la clientèle dans le commerce de détail sont des éléments indiscutables. Toutefois, faute de consultations réelles ou de dialogue transparent, des problèmes peuvent se poser, car l'insécurité des travailleurs peut nuire gravement aux relations entre les employés et la direction, de même qu'à la viabilité de l'entreprise à long terme.
13. Des programmes de formation en faveur de l'employabilité et de larges compétences professionnelles peuvent contribuer à renforcer la sécurité de l'emploi et, partant, aider les travailleurs à s'adapter à la demande de flexibilité croissante dans les opérations de l'entreprise. Ces programmes devraient être mis en place par le biais du dialogue social. La formation de reconversion joue un rôle essentiel en vue d'obtenir que les travailleurs acceptent et soutiennent l'introduction des nouvelles technologies. Souvent, cela signifie passer de tâches manuelles à des tâches numériques ou verbales – compétences qui peuvent être enseignées à la plupart des membres du personnel. L'expérience démontre qu'un dialogue social poussé, une formation continue appropriée, la formation professionnelle et la formation en cours d'emploi sont autant d'éléments grâce auxquels les entreprises comme les travailleurs peuvent obtenir des résultats bénéfiques pour tout le monde, avec une amélioration de la productivité, une plus grande satisfaction de la clientèle et une amélioration des conditions de travail.
14. Actuellement, les opérations des magasins de détail se concentrent principalement sur le passage aux caisses, mais les nouvelles applications offriront probablement plus d'options

quant à la manière de finaliser les transactions avec la clientèle et autres, y compris l'option d'un contact humain minimal dans laquelle la transaction à la fin des achats se réduit à la lecture d'une carte de crédit ou de débit. Les clients pourront cependant souhaiter des services plus personnalisés, y compris des informations sur les produits disponibles et des conseils sur les choix offerts. Les détaillants auront la possibilité de faire l'impasse sur les éventuelles économies réalisées par la mise en place d'un système sans intervention humaine en préférant tirer parti du processus de transaction final pour renforcer la relation avec la clientèle. La conséquence probable pour ces détaillants serait la nécessité de revaloriser leur personnel et de le former pour qu'il connaisse très bien les produits vendus et acquière les compétences nécessaires en matière de communication et les qualifications requises pour le service à la clientèle.

15. L'utilisation élargie des technologies dans le secteur aura peut-être encore pour conséquence que les travailleurs devront avoir plus de connaissances en informatique. Cela ouvre d'autres possibilités de formation des travailleurs, d'amélioration des perspectives de carrière et de renforcement de la transférabilité des compétences et de l'employabilité.
16. Les gouvernements ont un rôle important à jouer pour favoriser et créer un climat permettant un accroissement de la productivité par le biais de l'innovation et de l'utilisation des nouvelles technologies, en particulier en ce qui concerne les conséquences qui en résultent. Cela devrait comporter une collaboration avec les partenaires sociaux afin de promouvoir les programmes d'éducation tout au long de la vie et permettre ainsi aux travailleurs d'acquérir de manière continue des qualifications transférables et aux détaillants de profiter d'une main-d'œuvre hautement compétente. Des exemples de bonnes pratiques en matière d'éducation et de mise en valeur des ressources humaines existant dans de nombreux pays pourraient être utilisés pour développer une aptitude proactive à l'employabilité pour les travailleurs du commerce. La mise en place de programmes de formation devrait, dans la mesure du possible, être réalisée en consultation avec les partenaires sociaux. Les organisations d'employeurs et de travailleurs devraient être, les unes comme les autres, encouragées à travailler ensemble pour identifier les questions revêtant une importance pour le secteur, y compris le renforcement des compétences et les besoins en ressources humaines, et les examiner conjointement dans le cadre d'une responsabilité partagée.
17. Le commerce en général et le commerce de détail en particulier facilitent l'accès à l'emploi des femmes, qui représentent la majorité des travailleurs dans de nombreux pays. L'introduction de technologies permettant d'économiser de la main-d'œuvre a toujours touché les femmes dans le secteur du commerce plus que leurs collègues masculins, en particulier du fait que la réorganisation du travail qui en découle a habituellement des conséquences sur les fonctions pour lesquelles la proportion du personnel féminin est élevée. Manifestement, des initiatives s'imposent en vue de permettre aux travailleuses du secteur du commerce de détail de bénéficier des possibilités de formation de reconversion qui pourraient être destinées à appuyer les programmes mis en place au niveau des entreprises ou du secteur pour s'adapter à la mise en service de nouvelles technologies. Les partenaires sociaux dans le secteur du commerce ainsi que la plupart des pouvoirs publics sont de plus en plus conscients de la nécessité d'améliorer les perspectives de carrière des femmes à tous les niveaux du secteur, compte tenu en particulier de la dépendance du secteur à l'égard des travailleuses pour assurer la flexibilité requise dans les systèmes à structures allégées.

Dialogue social et relations professionnelles harmonieuses en vue d'un accroissement à long terme de la productivité et d'une amélioration des conditions d'emploi

18. Le dialogue social comprend tous les types d'échanges d'informations, de consultation, de négociation et de négociation collective entre les représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs – et entre les partenaires sociaux eux-mêmes – sur toutes les questions présentant un intérêt commun. Le dialogue social peut s'effectuer au niveau de l'entreprise, ainsi qu'aux plans national, sectoriel et même international.
19. Le dialogue social est aujourd'hui largement reconnu comme un mécanisme fondamental de promotion et de maintien de solutions efficaces aux problèmes liés aux relations sociales et professionnelles en rapport avec la gestion du changement.
20. Les gouvernements, avec l'aide des partenaires sociaux, ont la responsabilité d'assurer et de favoriser un cadre juridique et institutionnel permettant d'encourager un véritable dialogue social. Les parties devraient faire des efforts pour promouvoir le dialogue social, l'échange d'informations et la négociation en toute bonne foi.
21. Le dialogue social relatif aux changements liés à la technologie dans le secteur du commerce est évoqué depuis longtemps à l'OIT. Il a, par exemple, été reconnu dans les conclusions de la Réunion tripartite sur la productivité et l'emploi dans le commerce et les bureaux, que les changements structurels et technologiques, entre autres facteurs, accentuent la nécessité d'une formation et d'un recyclage pour répondre aux besoins des employés et de la direction³. Les conclusions indiquent également que, en raison de l'intensification de la concurrence et de l'accélération du rythme de l'évolution résultant de la mondialisation et des changements structurels et technologiques, l'amélioration de la productivité devient une nécessité plutôt qu'un choix; elles indiquent par ailleurs que la santé des entreprises, la croissance économique, la sécurité de l'emploi et la création d'emplois ne peuvent être durables sans gains de productivité continus. Parmi les recommandations formulées figure celle selon laquelle il faut chercher à améliorer la productivité par l'information, la participation des employés, la consultation lorsque cela est nécessaire, et la négociation collective avec les organisations de travailleurs lorsqu'il en existe, l'amélioration des pratiques de gestion, l'utilisation de nouvelles technologies appropriées, l'investissement efficace dans la mise en valeur des ressources humaines et une formation structurée pertinente. Ces conclusions restent entièrement valables aujourd'hui.
22. Les conclusions du Séminaire régional sur le dialogue social concernant les changements structurels et technologiques dans le commerce de détail en Asie, qui s'est tenu à Bangkok (Thaïlande) en novembre-décembre 2005⁴ peuvent, au même titre qu'un modèle de dialogue social, être adaptées aux différentes régions et aux différents pays. Elles concernent en particulier la nécessité de promouvoir une approche positive des compétences et de la formation; le maintien de relations harmonieuses entre les employés et la direction et de la compétitivité des entreprises dans le contexte de l'évolution des techniques; la nécessité de fournir à l'avance des informations et d'organiser des consultations entre les partenaires sociaux au sujet de cette évolution technologique; le rôle essentiel du dialogue social dans ce processus; et le rôle des pouvoirs publics dans le

³ BIT: *Rapport final*, Réunion tripartite sur la productivité et l'emploi dans le commerce et les bureaux (Genève, 19-25 oct. 1994), document GB.262/STM/5.

⁴ Conclusions du Séminaire régional sur le dialogue social concernant les changements structurels et technologiques dans le commerce de détail en Asie (Bangkok, nov.-déc. 2005).

maintien de relations professionnelles harmonieuses face aux changements technologiques et structurels. Les participants sont convenus de manière unanime que l'application de technologies avancées tant dans la chaîne logistique que dans les réseaux de magasins aide les détaillants à accroître leur productivité et à améliorer la qualité des services offerts aux consommateurs, ce qui rend le secteur plus concurrentiel, et en même temps mieux à même d'offrir de bons emplois et des possibilités de carrière à un grand nombre de travailleurs dont le niveau d'éducation, de formation et de qualifications varie. Les gouvernements et les organisations d'employeurs et de travailleurs ont été priés de recourir au dialogue social pour assurer l'employabilité des travailleurs par le renforcement des compétences, la formation permanente et des politiques actives du marché du travail afin de soutenir l'adaptation à l'introduction de nouvelles technologies. Les conclusions prévoient, entre autres choses, que la formation de reconversion devrait être accessible à tous et dûment alignée sur les exigences du marché du travail.

23. Les gouvernements et les organisations d'employeurs et de travailleurs sont convenus que, dans le contexte de l'évolution technologique, le dialogue social au plan sectoriel devrait porter sur: les besoins des entreprises en matière de technologie et les répercussions de cette dernière sur l'emploi; les mesures visant à faire face aux conséquences sur les emplois; les compétences et la formation pour l'employabilité; le maintien de relations harmonieuses entre les travailleurs et les employeurs; et les préoccupations concernant la sphère privée des travailleurs. En outre, si les technologies permettent bien souvent de réduire l'effort physique, elles augmentent dans le même temps la tension nerveuse. Le programme sur le dialogue social devrait ainsi traiter les effets sur la sécurité et la santé au travail du recours accru aux nouvelles technologies dans le commerce de détail.
24. Il importe de pallier l'insécurité des travailleurs lors de l'introduction des technologies les plus modernes dans le commerce de détail. A cet égard, les employeurs et leurs organisations devraient, avant la mise en œuvre des changements, entamer un dialogue approfondi avec les travailleurs et leurs représentants sur la nature des changements escomptés et leurs effets probables. Les gouvernements et les partenaires sociaux devraient examiner conjointement les stratégies de formation de reconversion et de formation permanente qui pourraient être adoptées pour réduire au minimum les pertes d'emploi. Dans les cas où la formation ne pourrait être fournie, tous les efforts devraient tendre à s'assurer qu'il existe des politiques actives du marché du travail permettant d'éviter, dans la mesure du possible, les pertes de revenu.
25. Toute utilisation des technologies les plus modernes à des fins de contrôle et de surveillance du lieu de travail devrait s'effectuer en conformité avec le Recueil de directives pratiques de l'OIT sur la protection des données personnelles des travailleurs ⁵.

Activités futures de l'OIT

26. Les participants ont demandé au BIT d'entreprendre des recherches plus approfondies sur:
a) les répercussions de l'introduction de nouvelles technologies dans le commerce de détail sur le commerce et les travailleurs des pays en développement fournisseurs, notamment eu égard à la RFID; *b)* les effets des nouvelles technologies sur les perspectives d'emploi des femmes, des jeunes travailleurs, des travailleurs âgés, des travailleurs migrants et des travailleurs handicapés, ainsi que des minorités, dans un certain nombre de pays. Ces recherches devraient être menées avec les mandants tripartites dans les secteurs concernés.

⁵ *Protection des données personnelles des travailleurs*. Recueil de directives pratiques (Genève, Bureau international du Travail, 1997).

-
- 27.** Le BIT devrait aider les gouvernements et les partenaires sociaux à élaborer des outils adaptés à leur situation spécifique afin de favoriser le dialogue social sur les changements technologiques. Ces outils peuvent comporter des exemples des meilleures pratiques en vigueur dans d'autres Etats Membres.
- 28.** En s'attachant particulièrement aux pays en développement, l'OIT devrait travailler en étroite collaboration avec les organisations d'employeurs et de travailleurs au niveau local, afin:
- i) d'identifier les circonstances spécifiques et d'examiner les moyens susceptibles d'atténuer les effets négatifs potentiels de l'introduction des technologies les plus modernes;
 - ii) de favoriser le dialogue et la consultation avec les PME et les représentants des travailleurs aux fins de reconnaître le rôle décisif que jouent les PME en matière d'emploi et de travail décent; et
 - iii) d'étudier les possibilités qui pourraient se présenter dans le cadre des avancées technologiques dans le commerce de détail.
- 29.** Le dialogue social international dans le cadre de l'OIT présente un intérêt majeur pour les partenaires sociaux et a conduit, dans certains cas, à la conclusion d'accords-cadres internationaux au niveau de l'entreprise. Lors de la Réunion tripartite de l'OIT sur les implications de la mondialisation et de la restructuration du commerce du point de vue des ressources humaines, les participants ont adopté à l'unanimité une résolution prévoyant la création d'un forum tripartite qui a toujours compétence et qui devrait être réactivé et maintenu.
- 30.** L'OIT devrait promouvoir activement toutes les formes de dialogue social, y compris la négociation collective si nécessaire. L'Organisation devrait encourager les initiatives de ses mandants visant à élaborer des stratégies innovantes de dialogue social.
- 31.** Les résultats de recherches antérieures de même que les conclusions de précédentes réunions de l'OIT portant sur ce sujet devraient être largement diffusés.
- 32.** L'OIT devrait promouvoir l'application dans ce secteur, y compris dans le contexte de l'innovation technologique, des droits et principes énoncés dans la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi (1998), ainsi que de ceux énoncés dans la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale, telle qu'amendée en 2000.

Partie 2

Autres travaux

Présentation de la technologie RFID/EPC

Le président a présenté l'orateur invité, M. Philip Myers, directeur de la Table ronde sur le commerce de détail européen, basée à Bruxelles, et membre du Comité directeur pour les questions de politique publique d'EPCglobal.

M. Myers a expliqué que la Table ronde était un forum consacré aux questions de politique générale pour les plus gros détaillants en Europe. Elle visait à contribuer au débat sur les grandes questions qui se posaient à l'économie et à la société européennes et œuvrait aux côtés d'EuroCommerce pour représenter les détaillants à Bruxelles.

La RFID était une technologie émergente qui nécessitait un surcroît d'efforts et de temps pour devenir une réalité. Afin de faciliter ce processus, EPCglobal s'employait à élaborer et à promouvoir des normes multisectorielles axées sur l'utilisateur pour le Code de produit électronique (EPC). En tant qu'organisation ouverte à tous composée de membres de diverses origines, dont des organisations travaillant dans des domaines comme le commerce de détail, la logistique, les soins de santé ou l'aéronautique, elle convenait parfaitement pour promouvoir une norme uniforme. Les questions de politique publique étaient importantes pour EPCglobal, car elle avait conscience de la nécessité d'établir des liens avec toutes les parties prenantes.

Seule une norme ouverte et mondiale pouvait garantir l'interopérabilité et le libre choix des fournisseurs de technologie et donc générer des économies et garantir que ceux qui l'adopteraient rapidement n'investiraient pas dans des technologies qui deviendraient ultérieurement obsolètes. Des normes communes réduisaient aussi les coûts de mise en œuvre et d'intégration et facilitaient la coopération des partenaires commerciaux.

L'EPC permettait aux entreprises d'identifier des produits spécifiques et non pas seulement des types de produits génériques. Dans le cadre d'un réseau EPC mondial, il était donc possible de suivre les mouvements d'un produit donné. Avec la technologie actuellement utilisée, cela n'était pas possible; souvent, les producteurs ne savaient pas où se trouvaient leurs produits à un moment donné, une fois qu'ils étaient entrés dans la chaîne logistique. C'est pourquoi, malheureusement, les techniques palliatives qui ne permettaient pas de distribuer idéalement les marchandises, telles que les commandes excédentaires, étaient pratiques courantes. Le réseau aurait également pour avantages de réduire au minimum les pertes et de mieux gérer les biens réutilisables (comme les palettes).

La visibilité de la chaîne logistique avait des conséquences sur de nombreux aspects qui présentaient un intérêt pour les consommateurs, les détaillants et les producteurs, par exemple: l'offre pouvait devenir une offre pilotée par la demande (en utilisant des systèmes de réapprovisionnement automatique); les chaînes logistiques pouvaient devenir beaucoup plus rapides; les étiquettes EPC pouvaient être utilisées comme preuve d'achat; la livraison pouvait être attestée électroniquement; et la contrefaçon pouvait être réduite. Un suivi plus précis pouvait notamment déboucher sur des stocks moins importants.

Une meilleure visibilité grâce à l'EPC pouvait aussi entraîner des améliorations en dehors de la chaîne logistique en ce qui concerne: la sécurité alimentaire (preuves de la provenance); la sécurité des produits, en particulier pour ce qui est de l'assurance de l'authenticité d'un produit; ou la sécurité des patients. S'agissant notamment de la sécurité des patients, le système était très attrayant car la American Food and Drug Administration (FDA) avait déjà mandaté des entreprises pour garantir l'origine des médicaments – un processus qui était difficile à mettre en œuvre avec des systèmes fondés sur les codes à barres et utilisant des documents sur papier.

L'EPC avait déjà fait l'objet de tests sur le terrain lors de l'introduction d'un nouveau rasoir. Pour des raisons de commercialisation, son producteur avait un intérêt capital à ce que ce produit à coût élevé soit mis à disposition à un moment donné (à la suite du lancement d'une publicité télévisée à l'occasion de la finale du championnat de football américain – Super Bowl). Les résultats avaient été très encourageants; en effet, le taux de disponibilité du produit normalement obtenu en un mois avait pu l'être en trois jours. Comme autres exemples d'utilisation de la technologie qui donnaient de bons résultats, on pouvait citer une grande chaîne de magasins de détail qui avait décidé d'équiper 12 magasins avec la technologie et avait constaté des économies de stocks considérables et une accélération de la rotation, ainsi que le département de la Défense des Etats-Unis ou encore le suivi des mouvements des bagages dans les aéroports. Lors de ces tests, les clients n'étaient directement en présence de produits étiquetés que dans quelques cas, car on n'étiquetait pas les produits individuellement, mais seulement les palettes ou les cartons. C'était seulement dans le cadre de quelques essais qu'on avait étiqueté des produits individuels comme des costumes pour hommes ou des DVD.

En réponse à une question posée par le membre employeur de l'Afrique du Sud, M. Myers a précisé que l'EPC n'était pas encore pleinement utilisé n'importe où; seuls des essais avaient lieu. Il fallait encore traiter un certain nombre de questions concernant la technologie elle-même, les aspects juridiques et l'acceptation par la clientèle. Il était certain que l'EPC serait pleinement mis en place un jour, mais il estimait qu'il fallait pour cela entre cinq et quinze ans.

Compte tenu de l'omniprésence des sociétés multinationales, un membre travailleur de l'Argentine a demandé à l'orateur d'indiquer quels étaient la probabilité et le calendrier en ce qui concernait le transfert de l'EPC d'un pays à l'autre, et où des tests avaient actuellement lieu. Les facteurs culturels exerçaient une influence sur l'utilisation des technologies et des problèmes pouvaient se poser si les clients jugeaient la technologie inacceptable et contraire à leurs systèmes de valeurs.

En réponse, M. Myers a souligné que les entreprises n'utiliseraient la technologie dans un pays donné que si cela avait un sens au plan commercial. Les conditions qui déterminaient le succès ou non de la mise en place d'une technologie étaient, entre autres, le point de savoir si la clientèle était disposée ou non à l'accepter et la possibilité de modifier substantiellement la configuration de toute la chaîne logistique. Comme l'avaient démontré les réactions à l'introduction unilatérale et malvenue de produits alimentaires génétiquement modifiés par une grande entreprise en Europe, il fallait que toutes les parties prenantes soient prises en compte.

Passant à la stratégie d'EPCglobal pour mettre en place cette technologie, M. Myers a dit que l'approche la plus prometteuse semblait être l'adoption progressive. Cette adoption devrait reposer sur la valeur ajoutée. Il fallait distinguer trois catégories: les produits avantageés par l'EPC (les produits très susceptibles de générer de la valeur, et donc capables de procurer des avantages immédiats); les produits permettant de tester l'EPC (les produits qui étaient susceptibles de générer une certaine valeur mais qui posaient des difficultés); et les produits difficilement compatibles avec l'EPC (les produits qui offraient peu d'avantages potentiels et nécessitaient de poursuivre les recherches).

L'orateur a souligné qu'EPCglobal était déterminée à mettre l'accent sur les considérations de politique publique dans l'élaboration de la nouvelle technologie. Etant donné qu'il était essentiel pour la mise en œuvre des systèmes EPC que la technologie soit acceptée, il était capital de faire en sorte que les responsables politiques comprennent toutes les questions qui entraînent en ligne de compte avec la mise en place de la technologie. Le Comité directeur pour les questions de politique publique au sein d'EPCglobal était l'organe qui jouait le rôle d'interlocuteur contribuant au débat.

Parmi les questions de politique publique importantes, il y avait l'impact sur la main-d'œuvre. L'orateur a souligné que les principaux éléments en faveur de la mise en place de la technologie étaient l'augmentation de la visibilité et la réduction des coûts. Les systèmes EPC n'étaient pas mis en place pour faire baisser l'emploi. On prévoyait qu'il y aurait un impact sur l'emploi sur une période de dix à quinze ans, une fois que l'EPC serait pleinement mis en œuvre. A long terme, on pouvait s'attendre à ce que l'EPC entraîne une diminution du besoin en personnel pour exécuter des tâches répétitives comme le comptage des stocks à divers stades de la chaîne logistique. A court terme, la technologie permettrait de réaffecter le personnel à des tâches axées sur les services, comportant plus de «valeur ajoutée». A moyen et long terme, la RFID entraînerait une plus grande efficacité au niveau des sociétés, ce qui générerait plus de croissance économique. Une économie en plein essor créerait plus d'emplois et permettrait d'obtenir des niveaux d'emploi global plus élevés.

Comme la technologie nécessitait de nouvelles compétences, le perfectionnement des ressources humaines prenait une importance capitale. Il fallait que les employeurs s'assurent que le personnel était préparé et capable de travailler avec cette technologie et d'être à l'aise dans l'exécution des nouvelles tâches. Il fallait que les pouvoirs publics se penchent sur l'évolution des besoins en compétences en s'engageant à améliorer les niveaux globaux en matière de calcul et d'alphabétisation, ainsi que les compétences dans le domaine des TIC. Le volet de l'amélioration de l'éducation de base était particulièrement important pour les PME qui ne pouvaient pas fournir le même niveau de formation que les grandes entreprises. Les pouvoirs publics étaient aussi responsables de fournir le cadre réglementaire approprié. La technologie soulevait un certain nombre de préoccupations en matière de politique publique, telles que la protection des données et l'impact sur l'environnement. S'il fallait réviser la législation, il importait que cette révision soit adaptée et ne limite pas indûment l'apport potentiel des systèmes EPC à l'économie en général.

Les préoccupations concernant la sphère privée des individus étaient souvent exagérées. Il y avait certes des possibilités d'abus, comme pour toute technologie, mais l'orateur a expliqué que les étiquettes EPC ne contenaient en soi pas de données personnelles. S'il s'avérait que des données personnelles soient introduites, diverses lois visant la protection de la sphère privée seraient applicables. Il faudrait dès lors informer explicitement les consommateurs que l'étiquette contenait des informations sur les clients, pour demander leur consentement explicite par écrit et leur donner les moyens d'avoir accès aux données. Comme ces exigences provoqueraient de sérieux retards durant les vérifications, les entreprises éviteraient très probablement d'introduire des données personnelles.

Passant aux préoccupations concernant la santé, l'orateur a dit que la RFID employait la même technologie que les téléphones portables, mais à des niveaux de puissance bien plus faibles. Les recommandations de l'OMS étaient fondées sur les normes de sécurité établies par la Commission internationale pour la protection contre les rayonnements non ionisants (ICNIRP). Tous les lecteurs RFID devaient être conformes à ces normes, qui étaient très élevées car fondées sur les scénarios les plus pessimistes. Néanmoins, d'autres travaux de recherche étaient en cours sur les effets des champs électromagnétiques.

Comme autre domaine de la politique publique, il y avait la protection de l'environnement. Actuellement, des métaux comme le cuivre étaient utilisés pour fabriquer les étiquettes. Pour le moment, celles-ci étaient réutilisées, mais les applications EPC entraîneraient une forte augmentation du nombre d'étiquettes, ce qui pourrait avoir des effets négatifs sur la gestion des déchets. C'est pourquoi des efforts étaient déployés pour faire en sorte que l'impact sur l'environnement soit réduit au minimum. En même temps, il était possible d'utiliser l'EPC pour améliorer les systèmes de recyclage. Les étiquettes

pouvaient communiquer avec les dispositifs de tri, ce qui leur permettrait de faire automatiquement une distinction entre différents groupes de produits.

En réponse à une question posée par le membre travailleur de l'Espagne, M. Myers a reconnu que la principale difficulté à l'heure actuelle était liée au spectre des fréquences qui pourrait être utilisé pour la communication entre l'étiquette et le lecteur. Il était difficile de trouver des fréquences disponibles étant donné que l'attribution des fréquences changeait d'un pays à l'autre. Cela limitait l'utilisation de la RFID car il fallait des dispositifs pour «écouter» (autrement dit, pour déterminer s'il existait un autre trafic sur la fréquence en question) avant de parler (communiquer avec les étiquettes). Les limites particulières des lecteurs du type «écouter avant de parler» étaient importantes; en effet, seul un nombre limité de ces dispositifs pouvaient être utilisés sur un site donné. Les pourparlers en cours avec les responsables politiques étaient donc importants pour libérer des fréquences.

Le représentant gouvernemental du Royaume-Uni estimait comme M. Myers que les préoccupations concernant la sphère privée des individus étaient exagérées. Une fois que les clients avaient quitté le magasin, l'étiquette fixée au costume nouvellement acheté ne pouvait plus être lue puisque la fréquence utilisée était courte. D'autres technologies beaucoup plus intrusives, comme la télévision en circuit fermé, avaient été acceptées par le grand public. Les préoccupations concernant la santé n'étaient pas non plus pertinentes compte tenu de l'utilisation actuellement prévue pour la RFID. C'est seulement si les étiquettes étaient fixées sur les personnes (par exemple, pour l'admission à un spectacle ou dans une boîte de nuit) qu'il faudrait réexaminer la question. De même que les effets sur l'environnement, cette question n'était pas actuellement pertinente.

Le représentant gouvernemental du Burkina-Faso a regretté que les effets de la technologie RFID sur l'environnement et la manière dont les composants des étiquettes pouvaient affecter la santé n'aient pas été discutés dans le cadre de la réunion. Comme les radiations non ionisantes ne pouvaient pas être perçues par les êtres humains, et que les individus ne pouvaient donc pas évaluer les risques connexes (alors qu'ils pouvaient exister), il fallait plus d'informations.

Le membre travailleur de l'Argentine a souligné les préoccupations de son groupe en ce qui concernait les effets de la technologie sur l'environnement ainsi que sur la sécurité et la santé. Quelles étaient les conséquences sur la sécurité et la santé pour les travailleurs qui manipulaient les lecteurs ou les marchandises?

L'orateur partageait l'avis du représentant gouvernemental du Royaume-Uni. A son avis, aucun responsable intelligent de supermarché ne voudrait «espionner» les clients car ce serait illégal. La distance nécessaire à la communication entre les lecteurs et les étiquettes pouvait varier, mais les étiquettes ne comporteraient que des numéros d'identification. Ceux-ci n'avaient pas de signification en soi; si des tiers voulaient identifier les produits étiquetés, il fallait qu'ils aient accès à la base de données contenant ces informations. Actuellement, les étiquettes fixées sur les vêtements étaient retirées à la caisse et réutilisées. A l'avenir, si les étiquettes EPC devaient être utilisées pour les vêtements, des instructions seraient données sur la manière de les retirer ou de désactiver celles qui seraient cousues.

En réponse aux propos du membre travailleur et du représentant du Burkina-Faso, l'orateur a expliqué que des travaux de recherche étaient en cours pour déterminer si l'exposition à de faibles niveaux de radiations en liaison avec l'étiquetage RFID provoquait des modifications de la structure ADN des produits, car certains médicaments étaient déjà étiquetés aux Etats-Unis. Il importait de savoir que les étiquettes étaient passives; elles n'émettaient pas d'ondes radio tant qu'elles ne communiquaient pas avec le lecteur. La communication entre une étiquette donnée et un lecteur ne durait pas plus

qu'une fraction de milliseconde. Néanmoins, des travaux de recherche étaient menés sur les conséquences sur la sécurité et la santé.

Le représentant gouvernemental de la Fédération de Russie se demandait si le grand nombre d'employés dans son supermarché local à Moscou (par rapport au nombre d'employés dans un supermarché comparable en Suisse ou en Amérique du Nord) serait réduit avec la mise en place de la technologie RFID et si l'encadrement serait formé en conséquence.

Le membre travailleur de l'Espagne a souligné que les principaux aspects techniques de la mise en place de la technologie RFID pour qu'elle soit une réussite étaient les limitations relatives aux fréquences et le coût des étiquettes. Toutefois, ce n'étaient pas les seuls aspects à prendre en considération. Toute nouvelle technologie se heurtait à une certaine réticence. Il ne fallait pas rejeter ces préoccupations en les qualifiant d'histoires à faire peur injustifiées, mais il fallait en tenir compte sérieusement et y répondre. Il importait donc que, déjà à ce stade, des informations soient communiquées et des mesures d'autoréglementation, par exemple des codes de conduite, soient mises en place.

M. Myers a rappelé aux participants que la mise en œuvre de la technologie RFID nécessiterait entre cinq et quinze ans et a répété les observations qu'il avait faites sur les tendances de l'emploi à court, moyen et long terme. La question du nombre d'employés dans un magasin était plus étroitement liée aux décisions de gestion ou aux questions concernant la législation du travail. En particulier, c'était à cause des réglementations en matière de travail qui augmentaient le coût de la main-d'œuvre que les niveaux d'emploi étaient faibles. A ce stade, les gestionnaires souvent ne connaissaient pas encore les avantages des systèmes EPC/RFID. Une fois que ces systèmes pourraient commencer d'être appliqués dans la vie quotidienne, il s'ensuivrait une augmentation de la formation des gestionnaires. Le prix de certaines étiquettes avait déjà baissé pour s'établir au-dessous de 10 cents, ce qui avait été considéré comme un «obstacle magique» à l'adoption de la technologie. Cependant, pour que les étiquettes soient largement utilisées, il fallait que leur prix soit bien inférieur, compte tenu des quantités nécessaires. L'orateur était d'accord avec l'évaluation du membre travailleur et a souligné qu'il était donc capital que toutes les parties prenantes soient convaincues que la nouvelle technologie avait un sens au plan commercial et du point de vue de la politique publique.

La secrétaire générale a remercié M. Myers pour sa présentation, mais a fait observer que c'était simplifier exagérément les choses que de dire que la législation du travail entraînait nécessairement une baisse de l'emploi, et que cette position n'était pas tenable. La législation du travail n'était qu'un facteur qui contribuait aux tendances de l'emploi; son interaction avec les marchés du travail était complexe et il fallait l'examiner avec une attention appropriée. Il importait que toutes les parties intéressées comprennent les conséquences de la nouvelle technologie, de façon qu'elles puissent avoir une vue globale de la situation en toute connaissance de cause. Compte tenu des capacités démontrées de la technologie, elle espérait qu'elle serait toujours utilisée de bonne foi.

Discours de clôture

Le porte-parole du groupe des employeurs a remercié et félicité la présidente et les vice-présidents pour la difficulté de leur tâche. Il a ajouté que le pragmatisme et l'ouverture d'esprit dont ont fait preuve les membres du groupe des travailleurs avaient rendu la réunion particulièrement agréable et enrichissante. Il a remercié les représentants gouvernementaux pour avoir écouté les partenaires sociaux et pris en considération leurs préoccupations, y compris lorsqu'ils n'étaient pas tout à fait en accord avec leurs points de vue.

Le porte-parole du groupe des travailleurs a remercié la présidente et les vice-présidents, avant de préciser que les débats avaient permis d'apporter une réponse à de multiples questions. Il a salué en particulier le travail fourni par M. Blakely qui, s'étant vu confier la lourde tâche de présider le groupe de travail sur les conclusions, a réussi à retenir l'attention de l'ensemble des participants tout au long de la réunion. Les membres du groupe des employeurs ont montré l'intérêt sincère qu'ils portent aux travailleurs et à leurs représentants en se mettant à leur écoute. Le dialogue qui en a résulté a ainsi permis d'examiner avec succès tous les problèmes nouveaux susceptibles de se poser.

Le représentant gouvernemental de l'Equateur a pris la parole au nom du groupe gouvernemental pour remercier les membres de son groupe de lui avoir accordé leur confiance, à lui-même comme à son pays. Il a remercié les représentants gouvernementaux pour leur patience et leur soutien et relevé avec satisfaction que le groupe gouvernemental est de plus en plus actif au sein de l'Organisation. Il a également remercié le porte-parole du groupe des employeurs et celui du groupe des travailleurs pour leur ouverture d'esprit et leur disposition à écouter les interventions des membres de son groupe.

La secrétaire générale s'est déclarée fort satisfaite du comportement de l'ensemble des participants et du respect qui a prévalu lors des débats. L'exemple de dialogue social réussi fourni par la réunion est particulièrement important étant donné que les débats ont permis de mettre en évidence des problèmes nouveaux. Contrairement à une autre réunion, au demeurant fructueuse, dont l'objet était le démantèlement de l'accord multifibre, la présente réunion était consacrée à des questions importantes et toujours renouvelées. Cette démarche novatrice orientée vers le futur devrait permettre aux parties d'assumer au plus vite leur rôle respectif. Les gouvernements doivent poursuivre leurs politiques actives de l'emploi et encourager le dialogue entre les partenaires sociaux, tandis que les employeurs et les travailleurs doivent s'engager dans un processus transparent et continu de dialogue social, aux fins de débattre des éventuelles répercussions de l'évolution technologique sur les travailleurs et leurs entreprises. A cet égard, les conclusions adoptées par la réunion peuvent se révéler utiles.

La présidente a remercié et félicité tous les participants pour la difficulté de leur tâche et leur participation active. Les débats de la réunion ont permis de réaffirmer l'importance et le bien-fondé du dialogue social dans les négociations portant sur toute question liée au travail et à l'emploi susceptible de se poser entre travailleurs et employeurs. L'intervenante a relevé que le soutien majeur en faveur du dialogue social est encourageant car il vise à trouver un équilibre entre le dénouement tant commercial que social des changements technologiques spectaculaires qui caractérisent le secteur. Les conclusions adoptées par la réunion constituent une aide inestimable pour les mandants tripartites de l'OIT, qui doivent faire face à des innovations en profondeur. La présidente a indiqué qu'elle ferait part des résultats des travaux de la réunion à la Commission des réunions sectorielles et techniques du Conseil d'administration, afin de veiller à ce que les mandants de l'OIT fassent tout leur possible pour mettre en œuvre les conclusions adoptées par la réunion.

Questionnaire d'évaluation

Un questionnaire destiné à connaître l'opinion des participants sur divers aspects de la réunion a été envoyé aux participants par courrier électronique après la réunion. Leurs réponses ainsi que quelques statistiques concernant la participation sont indiquées ci-dessous.

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

	5	4	3	2	1	Score moyen
	Excellent	Bon	Satis-faisant	Médiocre	Insuffisant	
Choix de la question à l'ordre du jour (sujets traités)	7	3				4,70
Choix des points pour discussion	3	7				4,30
Niveau de la discussion	3	7				4,30
Intérêt de la réunion pour le secteur	3	4	3			4,00
Les conclusions	3	7				4,30
Présentation sur RFID	2	1	1	1		3,80
Possibilité de créer des réseaux	2	2	4			3,75

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

	Excellent	Bon	Satis-faisant	Médiocre	Insuffisant	Score moyen
Qualité de l'analyse	5	5				4,50
Objectivité	5	4	1			4,40
Portée	2	6	2			4,00
Présentation et clarté	4	5	1			4,30
Volume et pertinence de l'information	2	5	3			3,90

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

	Trop long	Suffisant	Trop court
Discussion du rapport		9	1
Discussion de groupe		7	3
Réunion des groupes	2	6	2
Groupe de travail sur les conclusions		4	3

4. Comment jugez-vous les dispositions pratiques et administratives?

	5	4	3	2	1	Score moyen
	Excellentes	Bonnes	Satisfaisantes	Médiocres	Insuffisantes	
	3	7				4,30

5. Réponses

	Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Observateurs	Total	Taux de réponse (%)
	5	1	3	1	10	13,16

6. Participants à la réunion

Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Conseillers techniques	Observateurs	Total
25	15	13	12	11	76

7. Délégués/conseillers techniques

	Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Total
Délégués	25	15	13	53
Conseillers techniques	12			12

8. Participation féminine

	Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Total	% de femmes
Délégués	8	4	5	17	32
Conseillers techniques	6				50

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

Ms. Perlita Velasco, Commissioner, Department of Labor and Employment, National Labor Relations
Commission, Quezon City, Philippines

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

ALGERIA ALGÉRIE ARGELIA

M. Samir Hanouti, Sous-directeur, Direction des études et des systèmes d'informations, ministère du Travail et de
la Sécurité sociale, Alger

BELGIUM BELGIQUE BÉLGICA

M^{me} Béatrice Mollet, Attachée, Direction générale – relations collectives de travail, Service public fédéral emploi,
travail et concertation sociale, Bruxelles

BURKINA FASO

M. Moussa B. Nebie, Chargé d'affaires a.i., Mission permanente du Burkina Faso à Genève
Adviser/ Conseillère technique/Consejera técnica

M^{me} Elise Balima, Attachée d'ambassade, Mission permanente du Burkina Faso à Genève

CANADA CANADÁ

Mr. John Blakely, Executive Director, Policy and Skills Development, Ministry of Labour and Citizen Services,
Government of British Columbia, Victoria, British Columbia

CHILE CHILI

Sr. Sebastián Farías Inostroza, Asesor, Relaciones Internacionales, Ministro del Trabajo y Previsión Social,
Santiago

CHINA CHINE

Ms. Lu Xiaoping, Counsellor, Permanent Mission of China in Geneva

COLOMBIA COLOMBIE

Sra. Luz Stella Arango de Buitrago, Ministra Consejera, Misión Permanente de Colombia en Ginebra

ECUADOR EQUATEUR

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Sr. Jorge Thullen, Asesor, Ministerio de Trabajo y Empleo, Genthod

FRANCE FRANCIA

M. Thierry Mahler, Chef du Bureau de la politique sociale, ministère des PME, du Commerce, de l'Artisanat et des Professions libérales, Paris

GABON GABÓN

M^{me} Anasthasie Essola Assoumou, Inspectrice principale du travail, Inspectrice chargée des ports et rades, Libreville

GREECE GRÈCE GRECIA

Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica

Ms. Despina Pantazidou, Official, Directorate of Working Terms, Ministry of Employment and Social Protection, Athens

GUATEMALA

Sra. Ingrid Martínez, Primera Secretaria, Misión Permanente de Guatemala en Ginebra

GUINEA GUINÉE

M. Sidi Yaya Toure, Chef de division emploi et statistique du travail, ministère de l'Emploi et de la Fonction publique, Conakry

INDONESIA INDONÉSIE

Ms. Isnarti Hasan, Deputy Director of Volunteer Development, Directorate of Employment and Expansion System Development, Ministry of Manpower and Transmigration, South Jakarta

JAPAN JAPON JAPÓN

Mr. Masahiko Hayashi, Counsellor, Permanent Mission of Japan in Geneva

Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica

Ms. Kayo Rokumoto, Deputy Director, International Affairs Division, Minister's Secretariat, Ministry of Health, Labour and Welfare, Tokyo

**LIBYAN ARAB JAMAHIRIYA JAMAHIRIYA ARABE LIBYENNE
JAMAHIRIYA ARABE LIBIA**

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr. Khaled Mohamed Al Jamal, Head of the Department of International Organizations, General Authority for the Labour Force and Training

Ms. Ibtisam Saaite, Third Secretary, Permanent Mission of the Libyan Arab Jamahiriya in Geneva

LUXEMBOURG LUXEMBURGO

M. Gary Tunsch, Département droit du travail et relations professionnelles, ministère du Travail et de l'Emploi, Luxembourg

MADAGASCAR

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

M. Jean-Michel Rasolonjatovo, Premier conseiller, Mission permanente de Madagascar à Genève

M^{me} Nelly Rakotobe, Magistrat à la Cour suprême, Palais de justice, Antananarivo

MALAYSIA MALAISIE MALASIA

Mr. Wan Zulkfli Bin Wan Setapa, Labour Attaché, Permanent Mission of Malaysia in Geneva

MAURITIUS MAURICE

Mr. Umesh Kumar Sookmanee, Second Secretary, Permanent Mission of Mauritius in Geneva

PORTUGAL

M. José Sousa Fialho, Conseiller, Mission permanente du Portugal à Genève

QATAR

Mr. Mohammed Saad Al-Marrikhi, Head of International Relations Section, Ministry of Civil Service Affairs and Housing, Doha

Advisers/ Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr. Radi S. Al-Ajami, Senior Social Researcher, the Planning Council, Doha

Mr. Abdalhadi S. Al-Mari, Economic Researcher, the Planning Council, Doha

ROMANIA ROUMANIE RUMANIA

M^{me} Elena Ispas, Experte, Directorat des politiques d'emploi, ministère du Travail, Solidarité sociale et Famille, Bucarest

**RUSSIAN FEDERATION FÉDÉRATION DE RUSSIE
FEDERACIÓN DE RUSIA**

Mr. Konstantin Todradze, Expert, Working Conditions, Department of International Cooperation and Public Relations, Ministry of Health and Social Development, Moscow

SOUTH AFRICA AFRIQUE DU SUD SUDÁFRICA

Mr. Thembinkosi Mkalipi, Senior Executive Manager Labour Relations, Ministry of Labour, Pretoria

SPAIN ESPAGNE ESPAÑA

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Sr. Francisco Arnau Navarro, Consejero de Trabajo y Asuntos Sociales, Misión Permanente de España en Ginebra

**UNITED ARAB EMIRATES EMIRATS ARABES UNIS
EMIRATOS ARABES UNIDOS**

Mr. Hamud Naji Hizam, Permanent Mission of the United Arab Emirates in Geneva

UNITED KINGDOM ROYAUME-UNI REINO UNIDO

Mr. Saeed Khan, Sector Policy Advisor, Department of Trade and Industry, London

**UNITED REPUBLIC OF TANZANIA RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE
REPÚBLICA UNIDA DE TANZANÍA**

Mr. Edris Mavura, Deputy Permanent Secretary, Ministry of Labour, Employment and Youth Development, Dar es Salaam

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Ms. Rose Teemba, Labour Commissioner, Ministry of Labour, Employment and Youth Development, Dar es Salaam

Mr. Gideon K. Ngoi, Assistant Director, Labour Market Information, Ministry of Labour, Employment and Youth Development, Dar es Salaam

Mr. Baraka H. Luvanda, Second Secretary, Permanent Mission of Tanzania in Geneva

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

Sr. Carlos E. Flores T., Agregado Laboral, Misión Permanente de Venezuela en Ginebra

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

M. Issa Balde, Directeur général, Société commerciale de distribution et de services, SICODIS SARL, Conakry, Guinée

Ms. Stankica Beric, Member, Croatian Employers' Organization, Zagreb, Croatia

Mr. Ramez Bou Nader, General Manager/Board Member, Association of Lebanese Industrialists, Nader Distilleries Company, SIN EL FIL, Liban

Mr. Martin de Gannes, General Manager, Human Resources, Scotiabank Trinidad and Tobago Ltd., Port-of-Spain, Trinidad and Tobago

Mr. Rouben Halajian, Attorney, Personal and Soziales Internationale Personalpolitik, METRO AG, Düsseldorf, Germany

Mr. Hobby M. Kaputa, Director Human Resources, Bank of Zambia, Lusaka, Zambia

Mr. Willem Kruger, Manager HR, Technical Spoornet, Business Unity South Africa (BUSA) Braamfontein, Johannesburg, South Africa

Ms. Zodwa Mabuza, Chief Executive Officer, Federation of Swaziland Employers and Chamber of Commerce, Mbabane, Swaziland

Mr. Patrick McKendry, Executive Director, National Retail Association, Fortitude Valley, Australia

Ms. Vera Mulacova, Member of Board, South Bohemia Chamber, Ceske Budejovice, Czech Republic

Mr. Andrew William Pairman, CEO, Anbell Group, Kingston, Jamaica

Mr. Jürgen Pfister, Head of Corporate HR Management, Metro AG, Düsseldorf, Germany

M^{me} Christiane Quinio, Secrétaire générale, Confédération patronale gabonaise (CPG), Libreville, Gabon

Mr. Kiyoshi Tamai, Deputy General Manager, Personnel Division, Takashimaya Co. Ltd., Japan Business Federation, Tokyo, Japan

Mr. Peter Woolford, Vice-President, Policy Development and Research, Retail Council of Canada, Toronto, Canada

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

- Ms. Liisa Aro, Servicefacket PAM, Helsinki, Finland
- Sr. Ruben Cortina, Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios, Buenos Aires, Argentina
- Mr. John Douglas, the Union of Retail, Bar and Administrative Workers, Dublin, Ireland
- Sr. John Fernandes, International Department, Secretariado Profissional do Setor Comércio e Similares, SEPROSCOS, São Paulo, Brasil
- Ms. Regine Franz, Manageress/Secretary, Bildungswerk der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) im Lande Hessen e.V., Kassel, Germany
- Mr. Hyoung-Geun Kim, President, Korean Federation of Private Service Workers' Unions, Seoul, Republic of Korea
- Ms. Ana Knezevic, Commercial Trade Union of Croatia, Zagreb, Croatia
- Mr. Hitoshi Kobayashi, Director, Policy Department, Japan Federation of Service and Distributive Workers' Union, Tokyo, Japan
- Sr. Fernando Medina Gómez, Acción Sindical Internacional, Federación Estatal de Comercio, Hostelería y Turismo de CC.OO., Madrid, España
- M. Rafaël Nedzynski, Secrétaire général, Fédération générale des travailleurs de l'agriculture, de l'alimentation, des tabacs et allumettes et des services (FGTA-FO), Paris, France
- Ms. Patricia Nyman, South African Commercial Catering and Allied Workers, Union, Braamfontein, Johannesburg, South Africa
- M^{me} Daniela Rondinelli, International Officer, Federazione Italiana Sindacati, Addetti Servizi, Commerciali Affini e del Turismo, Roma, Italia
- Mr. Alan W. Spaulding, Director of Global Strategies, United Food and Commercial Workers, Washington, United States

**Representatives of the 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**

African Union

Union africaine

- Ms. Bhavanisha Naidoo, Social Affairs First Secretary, Permanent Delegation, Geneva

Representatives of non-governmental international organizations

Représentants d'organisations internationales non gouvernementales

Representantes de organizaciones internacionales no gubernamentales

EuroCommerce (EC)

- Ms. Ilaria Savoini, Manager Social Affairs, Brussels, Belgium

International Confederation of Free Trade Unions

Confédération internationale des syndicats libres (CISL)

Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres

Ms. Raquel Gonzalez, Assistant Director, Geneva Office, Geneva

International Federation of University Women (IFUW)

Fédération internationale des femmes diplômées des universités

Federación Internacional de Mujeres Universitarias

Ms. Conchita Poncini, Troinex/Geneva

International Organization of Employers

Organisation internationale des employeurs (OIE)

Organización Internacional de Empleadores (OIE)

M. Jean Dejardin, Conseiller, Cointrin/Genève

Union Network International (UNI)

Mr. Philip J. Jennings, General Secretary, Nyon

Mr. Jan Furstenborg, Head of Commerce, Global Union, Nyon

Ms. Jay Jung-Sik Choi, UNI-APRO Korea Desk, c/o Korean Financial Industry Union, Seoul, Republic of Korea

Ms. Hanae Nakano, UI Zensen, Tokyo, Japan

Mr. Yoichi Chigami, Ui Zensen, UNI-APRO Tokyo Office, Tokyo, Japan

Ms. Saeko Honda, Assistant Director, International Affairs, Japan Federation of Service and Distributive Workers' Union, Tokyo, Japan