



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

Genève, 25-29 septembre 2023

► Conclusions

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

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

Adopte les conclusions suivantes:

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

1. Le commerce de détail est un secteur diversifié qui regroupe des entreprises individuelles, des commerces traditionnels et des vendeurs en ligne ainsi que des micro, petites et moyennes entreprises (MPME) et de grandes entreprises – aussi bien multinationales que nationales; il englobe aussi les services d'entrepôt et de distribution. Il occupe une place centrale dans la plupart des économies, mais les inégalités, tant entre les pays que dans les pays eux-mêmes, peuvent influencer fortement sur son dynamisme et sa contribution à la croissance économique. Le secteur offre des possibilités de travail décent et constitue un point d'accès au marché du travail pour de nombreux travailleurs, en particulier les femmes et les jeunes. Durant la pandémie de COVID-19, le commerce de détail a joué un rôle capital en offrant la possibilité d'augmenter les revenus, la productivité et le nombre d'emplois à mesure qu'augmentait la demande de services en ligne. Dans le même temps, les travailleurs du secteur ont fourni des services essentiels au public.
2. La numérisation dans le commerce de détail pourrait stimuler la reprise économique et promouvoir le travail décent. Elle peut aussi favoriser la transition vers la formalité et réduire l'informalité et, de cette manière, renforcer et consolider les systèmes de protection sociale

pour les travailleurs. Elle peut permettre aux détaillants traditionnels de relier leurs activités physiques aux activités numériques, créant ainsi des emplois pour les travailleurs, qu'ils soient hautement ou faiblement qualifiés; elle peut aussi améliorer l'accès des MPME aux marchés et leur permettre de collaborer avec de plus grandes entreprises, renforçant ainsi leur potentiel de développement commercial. La transformation numérique du secteur peut accroître la productivité, favoriser l'inclusion et agir comme catalyseur de la durabilité environnementale grâce à une gestion plus efficace de la production et de la distribution. Toutefois, l'impact de l'essor rapide du commerce de détail en ligne sur la réalisation d'une transition juste vers des économies écologiquement durables reste difficile à appréhender.

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

9. Enfin, l'adoption et l'utilisation des technologies dans le commerce de détail peuvent jouer un rôle capital dans la collecte de données pour mieux comprendre le comportement et les préférences des consommateurs et améliorer tant les activités opérationnelles que la sécurité et la santé au travail. Toutefois, cela pose des problèmes en ce qui concerne les données personnelles, la vie privée, la cybersécurité, la propriété intellectuelle, l'automatisation et les décisions automatisées qui en découlent.

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

10. Pour réaliser pleinement le potentiel de création d'emplois du secteur du commerce de détail, il convient de mettre en œuvre des politiques globales fondées sur des données factuelles qui tiennent compte de la spécificité du secteur et du contexte local, y compris de la diversité et des inégalités entre les pays et les régions et de la situation des entreprises, afin de s'attaquer aux causes profondes des problèmes en matière de travail décent dans le contexte de la numérisation et de réduire la fracture numérique existante, en garantissant un partage équitable des avantages entre tous.
11. Des cadres stratégiques, législatifs et réglementaires appropriés sont nécessaires pour promouvoir un environnement propice aux entreprises durables, à la création d'emplois et au respect des droits des travailleurs, lequel contribue, à son tour, à l'amélioration des conditions de travail dans le secteur du commerce de détail; favoriser les investissements dans les infrastructures et les compétences numériques, y compris l'utilisation des paiements numériques; et encourager des programmes de développement des compétences, d'apprentissage tout au long de la vie, et d'acquisition, d'actualisation et de perfectionnement des compétences qui soient inclusifs et tiennent compte des considérations de genre, axés notamment sur les femmes, les jeunes, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et les personnes en situation de vulnérabilité.
12. Le dialogue social contribue dans une large mesure à faciliter une transition juste vers un secteur du commerce de détail numérisé et à tirer parti des possibilités actuelles et futures en tenant compte des coûts de transition liés à l'inadéquation et aux pénuries en matière de compétences dans le secteur.
13. Un dialogue social efficace sous toutes ses formes, y compris la négociation collective, est important pour tirer pleinement parti des progrès technologiques et de la croissance de la productivité, en vue de réaliser le travail décent et une transition juste, et pour garantir à tous la dignité, l'épanouissement personnel, l'équité et le partage équitable de leurs avantages.
14. Des mesures devraient être élaborées pour que la flexibilité, facilitée par la transformation numérique, contribue effectivement à améliorer la productivité, à promouvoir des opportunités de travail décent pour tous, à encourager des stratégies qui limitent la durée du travail et les heures supplémentaires, à protéger les travailleurs contre les nouveaux risques en matière de sécurité et de santé, et à favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, compte tenu du taux élevé de femmes employées dans le secteur du commerce de détail.
15. L'élaboration et la mise en œuvre de réglementations propres à créer un environnement favorable au développement d'entreprises durables devraient être un élément clé des politiques visant à faire progresser le travail décent dans le secteur et à mieux préparer les

entreprises, y compris les MPME, à un avenir du travail numérique. Il s'agit notamment d'adopter des politiques destinées à renforcer la résilience des entreprises et les investissements, ainsi qu'une réglementation commerciale simplifiée et des régimes fiscaux qui réduisent au minimum la bureaucratie et encouragent la formalisation. Les gouvernements, les employeurs et les travailleurs devraient promouvoir la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale adoptée par l'OIT.

16. La promotion du travail décent dans le secteur du commerce de détail nécessite aussi des investissements adéquats dans les infrastructures numériques pour réduire la fracture numérique qui existe tant entre les pays que dans les pays eux-mêmes, y compris entre zones rurales et zones urbaines.

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

17. Les gouvernements ont le devoir d'adopter, de mettre en œuvre et de faire appliquer effectivement leur législation nationale pour garantir que les principes et droits fondamentaux au travail, tels qu'énoncés dans la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail, adoptée en 1998 et amendée en 2022, ainsi que les conventions internationales du travail ratifiées s'appliquent à tous les travailleurs du secteur du commerce de détail, en tenant compte des obligations qui incombent aux États Membres en vertu de la Constitution de l'OIT.
18. Les gouvernements devraient:
 - a) élaborer des cadres réglementaires et renforcer et harmoniser les cadres existants au niveau national pour assurer la cohérence des politiques et envisager de préciser les conditions qui déterminent l'existence d'une relation de travail et pour lutter contre les relations de travail déguisées;
 - b) garantir l'accès à une protection sociale adéquate, complète et durable pour les travailleurs du commerce de détail;
 - c) garantir des salaires minima adéquats, légaux ou négociés;
 - d) élaborer des cadres de protection des travailleurs et promouvoir le renforcement des cadres existants, conformément aux normes internationales du travail, pour assurer une protection adéquate à tous les travailleurs;
 - e) garantir un environnement de travail sûr et salubre et des conditions de travail convenables, concevoir et mettre en œuvre des politiques et des stratégies visant à limiter la durée du travail et les heures supplémentaires et à préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée dans le secteur, notamment en encourageant les modalités de travail flexibles et la protection du droit des travailleurs à la déconnexion, conformément à la réglementation nationale et à l'accord entre les parties;
 - f) mettre en place un environnement favorable aux entreprises dans le commerce de détail pour promouvoir la croissance de la productivité ainsi que des emplois décents et durables et tirer parti des possibilités qu'offre la numérisation, en vue de faciliter la transition vers la formalité et d'assurer une protection adéquate à tous les travailleurs;
 - g) investir dans la fourniture d'infrastructures à haut débit pour améliorer l'accès à une connectivité Internet abordable, en particulier dans les zones marginalisées des pays en développement, en vue de réduire la fracture numérique entre zones rurales et zones urbaines.

- 19.** Les gouvernements, en collaboration avec les organisations d'employeurs et de travailleurs, devraient:
- a) prendre part à un dialogue social efficace sous toutes ses formes, y compris aux niveaux sectoriel et transfrontalier, en vue de promouvoir le travail décent dans le secteur pour mener à bien une transition numérique qui soit juste et inclusive, d'assurer une protection adéquate et effective de tous les travailleurs, et de garantir la protection des données personnelles des travailleurs et leur droit à la vie privée;
 - b) soutenir les efforts déployés pour accroître les investissements publics et privés dans le secteur du commerce de détail en encourageant l'accessibilité et l'inclusion numériques, l'égalité d'accès aux technologies et aux services financiers, en particulier pour les femmes, les personnes âgées et les jeunes, et en prenant dûment en considération les besoins des pays en développement et des zones rurales;
 - c) coopérer pour remédier aux pénuries de compétences dans le secteur en offrant des possibilités de développement des compétences et d'apprentissage tout au long de la vie qui englobent l'actualisation et le perfectionnement des compétences, en tenant compte de la diversité des réalités professionnelles dans le domaine du numérique, et investir dans des systèmes d'enseignement et de formation techniques et professionnels (EFTP) ciblant en particulier les femmes, les jeunes et les personnes en situation de vulnérabilité, dans le cadre de partenariats entre les établissements d'enseignement et de formation ainsi qu'avec le secteur privé et les centres de formation syndicale; et en encourageant les femmes à se former et à travailler dans des disciplines telles que les sciences, la technologie, l'ingénierie et les mathématiques (STIM).
- 20.** Les gouvernements, les organisations d'employeurs et de travailleurs ainsi que les entreprises multinationales et nationales devraient donner effet aux principes énoncés dans la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale, en vue de faire progresser le travail décent dans le secteur du commerce de détail numérique.
- 21.** Le Bureau devrait:
- a) promouvoir la ratification et la mise en œuvre effective des normes et principes internationaux du travail ainsi que des instruments et outils de l'OIT se rapportant au secteur du commerce de détail, et renforcer les capacités des mandants à respecter, promouvoir et réaliser les principes et droits fondamentaux au travail;
 - b) promouvoir le dialogue social sous toutes ses formes, y compris la négociation collective et la coopération sur le lieu de travail, sous l'angle de l'introduction des nouvelles technologies, conformément aux normes internationales du travail pertinentes, et fournir des orientations, destinées en particulier aux MPME, sur l'élaboration de politiques efficaces en vue d'exploiter tout le potentiel des progrès technologiques et de la numérisation dans le secteur;
 - c) fournir une assistance technique, notamment par la mise en œuvre de projets de coopération pour le développement, en vue de faire progresser le travail décent dans le secteur, en tenant compte des inégalités ainsi que de la diversité des situations, des besoins, des priorités et du niveau de développement des États Membres, y compris dans le cadre d'une coopération Sud-Sud et d'une coopération triangulaire élargies, et par le renforcement des capacités des mandants via le Centre international de formation de l'OIT (Centre de Turin);

- d) renforcer la coopération entre l'OIT et les partenaires sociaux avec les organisations multilatérales et régionales concernées pour promouvoir les principes consacrés par les normes internationales du travail dans leurs travaux se rapportant au commerce, en particulier au commerce de détail;
- e) renforcer les capacités des mandants tripartites, notamment dans le cadre de réunions et d'ateliers régionaux et via le Centre de Turin, et partager les meilleures pratiques afin d'élaborer des stratégies concernant:
 - i) la promotion, la mise en œuvre et la réalisation des principes et droits fondamentaux au travail;
 - ii) la formalisation des activités informelles dans le secteur et la prévention de l'informalisation;
 - iii) la possibilité d'améliorer l'accès, d'une part, des MPME à un financement abordable et, d'autre part, des entreprises à l'investissement dans les technologies numériques;
 - iv) la fourniture d'un accès universel à des systèmes de protection sociale complets, adéquats et durables pour tous les travailleurs du commerce de détail;
 - v) la promotion des programmes de développement des compétences, des systèmes d'EFTP et des programmes d'apprentissage tout au long de la vie pour permettre aux travailleurs du secteur du commerce de détail d'acquérir des compétences, en particulier des compétences non techniques, numériques et dans le domaine des TIC;
- f) partager les bonnes pratiques, mener des recherches fondées sur des éléments factuels et collecter des données sur:
 - i) la manière de tirer parti des avantages de la numérisation pour faire progresser le dialogue social dans le secteur du commerce de détail;
 - ii) l'inclusion sociale dans le secteur du commerce de détail, y compris des données sur les femmes, les jeunes, les personnes âgées, les migrants et les personnes en situation de handicap;
 - iii) des approches innovantes pour combattre l'informalité et accélérer la transition vers la formalité.

Annexe

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

Normes internationales du travail

Instruments fondamentaux

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

Conventions de gouvernance (prioritaires)

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

Instruments techniques

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

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

Déclarations et résolutions

- Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi, adoptée à la 86^e session de la Conférence internationale du Travail (1998) et amendée à sa 110^e session (2022)
- Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable (2008), telle qu'amendée en 2022
- Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail (2019)
- OIT, Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale, sixième édition, 2022
- OIT, Appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive, durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19 (2021)
- OIT, Résolution et conclusions concernant les petites et moyennes entreprises et la création d'emplois décents et productifs, Conférence internationale du Travail, 104^e session, 2015
- OIT, Résolution et conclusions concernant la promotion d'entreprises durables, Conférence internationale du Travail, 96^e session, 2007
- OIT, Résolution et conclusions concernant les compétences et l'apprentissage tout au long de la vie, ILC.109/Résolution XVII, 2021
- OIT, Résolution et conclusions concernant la deuxième discussion récurrente sur la protection des travailleurs, ILC.111/Résolution IV, 2023

- OIT, *Résolution et conclusions concernant une transition juste vers des économies et des sociétés écologiquement durables pour tous*, ILC.111/Résolution V, 2023

Directives et codes de conduite

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

Autres directives et instruments internationaux

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