

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

Points de consensus ¹**Introduction**

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

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

3. Dans de nombreux pays, les défis à relever en termes de travail décent portent notamment sur les écarts constatés dans le cadre réglementaire, la faiblesse du dialogue social et de la négociation collective et la restriction de la liberté syndicale. En raison, entre autres facteurs, de la mondialisation, des formes atypiques d'emploi ont connu un essor important, y compris dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel. Celles-ci ont favorisé la capacité d'adaptation et la croissance des entreprises. Des formes

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

atypiques d'emploi bien réglementées et choisies librement peuvent offrir des possibilités de concilier travail et vie de famille. Cela étant dit, elles peuvent aussi poser problème en termes de protection des travailleurs, d'organisation syndicale et de respect effectif des droits syndicaux et de négociation collective.

4. Il convient que les partenaires sociaux et les gouvernements étudient des approches novatrices de dialogue social et de participation. Dans ce contexte, on citera notamment l'instauration et l'utilisation de nouveaux mécanismes de dialogue qui devraient garantir aux travailleurs, dont l'emploi est atypique, de bénéficier de la protection du travail qui leur est due.
5. La Réunion d'experts sur l'inspection du travail et le rôle des initiatives de contrôle de conformité privées (Genève, 10-12 décembre 2013) fournit certaines indications sur la façon dont ces initiatives pourraient rendre le processus plus efficace.
6. Dans certains pays, la réglementation des centres d'appel n'existe pas ou est insuffisante, et le fonctionnement de ces centres est parfois difficile à contrôler – certaines entreprises ou certains emplois n'étant pas déclarés et non conformes à la législation nationale. Les partenaires sociaux et les décideurs ont les uns comme les autres tout intérêt à veiller à ce que cette situation ne pénalise pas injustement les entreprises et leurs salariés qui se conforment aux normes. La délocalisation du travail d'un pays à un autre ou d'une région à l'intérieur d'un pays à une autre, afin de profiter d'une réglementation du travail moins protectrice et de coûts du travail plus bas, risque de poser problème car cela peut entraîner un «dumping» social et un nivellement par le bas. A cet égard, la solution appropriée pourrait être de mettre au point une réglementation qui soit à la fois de meilleure qualité et plus efficace.
7. Des inspections du travail améliorées et bénéficiant de plus de ressources représentent une part importante des réponses aux défis que pose l'évolution des relations d'emploi dans le secteur.
8. Il est nécessaire de combler le déficit et l'inadéquation constatés en termes de qualifications et de promouvoir la formation technique et professionnelle ainsi que l'enseignement, afin de répondre aux besoins en ressources humaines du secteur.
9. Tous les travailleurs devraient bénéficier de l'égalité de traitement et ne faire l'objet d'aucune discrimination, quel que soit le type de leur relation contractuelle.

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

10. Les gouvernements, les employeurs et les travailleurs devraient recourir au dialogue social pour adopter des stratégies novatrices, notamment des mesures de réglementation, qui permettent aux travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi de faire valoir leurs droits et de bénéficier des protections qui leur sont accordées dans le cadre des conventions collectives en vigueur.
11. Le dialogue social la négociation collective et l'engagement des partenaires sociaux sont des éléments très importants. Un engagement structuré avec les autorités de contrôle et avec les gouvernements est indispensable. Un tel dialogue peut être favorisé par l'organisation de forums sur le lieu de travail et l'institution de conseils sur des sujets tels que la formation, la sécurité et la santé au travail et le bien-être du personnel. Des accords cadres internationaux, constituant des initiatives volontaires entre les syndicats et les

entreprises de télécommunications, peuvent également être utiles dans le cadre de l'amélioration des conditions de travail.

12. Les travailleurs, les employeurs et les gouvernements devraient étudier la représentation des travailleurs dans les bureaux de placement, le travail intérimaire et le travail externalisé – de façon à garantir que les travailleurs recrutés dans des formes atypiques d'emploi bénéficient des principes et droits fondamentaux au travail, y compris de la liberté syndicale et du droit à la négociation collective.
13. Le gouvernement est chargé de réglementer le monde du travail, d'inspecter soigneusement les lieux de travail, de promouvoir le respect des droits des travailleurs de même que le partage de bonnes pratiques, d'encourager la productivité et le dialogue social. Avec le soutien des partenaires sociaux, les gouvernements pourraient encourager le développement de compétences.

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

14. Le forum recommande l'action future ci-après dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel:
 - 1) Les mandants tripartites devraient:
 - a) prendre part à un dialogue social visant à promouvoir un travail décent et productif ainsi que l'égalité de traitement pour tous les travailleurs, quelle que soit leur situation professionnelle;
 - b) assurer, lorsque cela est nécessaire, la conformité des systèmes de travail flexible et des formes atypiques d'emploi avec les principes et les pratiques de travail décent;
 - c) concevoir et appliquer des mesures visant à garantir le respect par tous des cadres juridiques appropriés;
 - d) améliorer l'accès pour tous les travailleurs au développement des compétences requises et anticiper les besoins futurs en termes de formation.
 - 2) Les gouvernements devraient:
 - a) associer les partenaires sociaux aux travaux visant à définir, contrôler et suivre l'impact des formes atypiques d'emploi et à améliorer la législation et les politiques du travail;
 - b) améliorer les systèmes de travail et de protection sociale afin de réduire, lorsque cela est nécessaire, l'impact des formes atypiques d'emploi sur les conditions de travail;
 - c) accroître la capacité et les ressources de l'inspection du travail.
 - 3) Le Bureau devrait:
 - a) continuer à promouvoir la ratification, la mise en œuvre effective et un meilleur usage des normes internationales du travail concernées, en particulier celles qui ont trait à la liberté syndicale et à la négociation collective, aux conditions de

travail, à la santé et à la sécurité au travail, et renforcer la capacité des mandants pour qu'ils soient en mesure d'en faire de même; et analyser la situation afin de repérer tout écart qui pourrait exister entre ce secteur et les normes s'y rapportant;

- b)* promouvoir le dialogue social – y compris la représentation des travailleurs employés dans des formes atypiques d'emploi – et renforcer la capacité des mandants à prendre activement part au dialogue social;
- c)* collaborer avec les Etats Membres en vue d'améliorer les systèmes nationaux de collecte et de diffusion périodiques de données objectives sur l'emploi, les salaires, les heures de travail, les dispositions contractuelles, la rotation du personnel et d'autres données pertinentes, sur la base des résolutions adoptées par la Conférence internationale des statisticiens du travail;
- d)* entreprendre, en collaboration avec les mandants, des recherches et une analyse comparative, surveiller, évaluer et recenser les bonnes pratiques et échanger les connaissances acquises sur les points suivants: moteurs et impact de l'évolution de ce secteur, son potentiel en termes de création d'emplois, diversification des relations d'emploi et rôle des petites et moyennes entreprises et des entreprises multinationales.