
ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL
Programme des activités sectorielles

Note sur les travaux

Réunion tripartite sur l'emploi, l'employabilité
et l'égalité des chances dans les services
des postes et télécommunications

Genève, 13-17 mai 2002



ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL
Programme des activités sectorielles

Note sur les travaux

Réunion tripartite sur l'emploi, l'employabilité
et l'égalité des chances dans les services
des postes et télécommunications

Genève, 13-17 mai 2002

Table des matières

Introduction	1
Partie 1. Examen de la question à l'ordre du jour	5
Rapport sur la discussion.....	7
Introduction.....	7
Composition du groupe de travail.....	7
Présentation du rapport et discussion générale	8
Discussion point par point.....	12
Groupe 1: Impact sur l'emploi dans les services de télécommunications	12
L'emploi dans les services des postes et télécommunications	15
Groupe 2: Amélioration de l'employabilité et encouragement de la formation de reconversion.....	17
Groupe 3: Moyens de promouvoir l'égalité des chances pour le personnel à tous les niveaux.....	21
Groupe 4: Dialogue social et rôle de l'OIT	23
Examen et adoption du projet de rapport et du projet de conclusions	27
Conclusions sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans les services des postes et télécommunications.....	29
Considérations générales.....	29
Emploi.....	30
Employabilité.....	30
Egalité des chances	31
Dialogue social.....	32
Rôle de l'OIT.....	32
Partie 2. Résolutions.....	35
Examen et adoption des projets de résolutions par la réunion	37
Résolution concernant la consultation tripartite sur les conditions d'emploi et de travail dans les services des postes et télécommunications.....	39
Résolution concernant les principes et droits fondamentaux au travail dans les services des postes et télécommunications	39
Textes des résolutions adoptées par la réunion	40
Résolution concernant la consultation tripartite sur les conditions d'emploi et de travail dans les services des postes et télécommunications	40
Résolution concernant les principes et droits fondamentaux au travail dans les services des postes et télécommunications	40
Partie 3. Autres travaux	43
Discussions de groupe, présentation et table ronde.....	45

Questions réglementaires et technologiques dans les services des télécommunications	45
Discussion.....	49
Déréglementation et privatisation des services postaux: Perspectives d'avenir	50
Discussion.....	53
Site Web du Département des activités sectorielles: présentation du guichet unique; Table ronde sur le Sommet mondial sur la société de l'information.....	55
Discussion.....	56
Discours de clôture.....	57
Questionnaire d'évaluation.....	59
Liste des participants	63

Introduction

La Réunion tripartite sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans les services des postes et télécommunications s'est tenue au Bureau international du Travail à Genève du 13 au 17 mai 2002.

Le Bureau avait élaboré un rapport¹, publié en anglais, en français et en espagnol, destiné à servir de base aux discussions. Il a appelé l'attention sur les sujets présentés ci-après relatifs aux services de postes et de télécommunications dans différents chapitres: tendances mondiales (notamment technologies de l'information et de la communication, mondialisation, libéralisation et mutations de l'environnement des affaires); emploi (principaux moteurs de la création d'emplois et principales causes de pertes d'emplois, perspectives d'emploi); employabilité (formation pour l'employabilité, nouvelles compétences requises des travailleurs des postes, initiatives de formation prises par les gouvernements, les employeurs et les syndicats, formation et recyclage en vue d'une restructuration, privatisation ou d'une fusion-acquisition); égalité des chances (discrimination professionnelle, égalité des chances – âge, sexe et autres facteurs – et impact des restructurations et de l'évolution des techniques sur l'emploi des femmes); dialogue social (nouvelles tendances de la consultation, de la négociation collective et des accords dans les services postaux, dialogue social pour résoudre les problèmes de sécurité et de santé, favoriser la formation et promouvoir le dialogue social dans les services postaux); et pertinence des normes de l'OIT et du travail décent dans les services de postes et de télécommunications.

Le Conseil d'administration a désigné M. A. Pierides, membre employeur du Conseil d'administration, pour le représenter et assurer la présidence de la réunion. Les trois vice-présidents élus par la réunion sont: M. Clark (Canada) du groupe gouvernemental; M. Maranan du groupe des employeurs, et M. Tsuda du groupe des travailleurs.

La réunion a été suivie par des représentants gouvernementaux du Canada, de la Chine, de l'Espagne, de l'Inde, du Japon, du Kenya, du Maroc, de la République de Corée, de la Slovaquie et de la Suisse, ainsi que par 22 représentants des employeurs et des travailleurs. Un représentant du gouvernement du Nigéria était également présent aux séances.

Des observateurs de l'Organisation mondiale du commerce et de l'Union postale universelle ont assisté à la réunion, et des représentants des organisations non gouvernementales internationales ont également assisté à titre d'observateurs: la Confédération internationale des syndicats libres, la Fédération internationale des femmes de carrières libérales et commerciales, la Fédération internationale des employés des services publics, l'Organisation internationale des employeurs, le Réseau international des syndicats, la Confédération mondiale du travail, la Fédération mondiale des syndicats et Zonta International.

Les trois groupes ont élu leur bureau comme suit:

¹ OIT, Réunion tripartite sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans les services des postes et télécommunications, Genève, 2002: *Emploi, employabilité et égalité des chances dans les services des postes et télécommunications*, Genève, 2002: xi + 144 pp.

Groupe gouvernemental:

Président: M. Samant (Inde)

Groupe des employeurs:

Présidente: M^{me} Leeming

Vice-présidente: M^{me} Pérez Gutiérrez

Secrétaire: M. Dejardin

Groupe des travailleurs:

Président: M. Baulk

Vice-président: M. Tsuda

Secrétaires: M. Anderson
M. Pedersen

Le secrétaire général de la réunion était M. O. de Vries Reilingh, directeur du Département des activités sectorielles; la secrétaire générale adjointe, M^{me} C. Doumbia-Henry du même département; le secrétaire exécutif, M. J. Myers; la greffière de la réunion, M^{me} S. Maybud de l'Unité d'encadrement administratif du Secteur du dialogue social. Les experts étaient M. B. Essenberg, M^{me} C. Ortiz, M. J.-P. Sajhau, M. J. Sendanyoye, M^{me} S. Tomoda et M^{me} G. Ullrich.

La réunion a tenu six séances plénières.

M. A. Pierides, président de la réunion, a indiqué que de nombreuses questions soulevées au cours de la dernière Réunion tripartite sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans les services des postes et télécommunications en avril 1998 – portant sur la dimension des ressources humaines dans les changements structurels et réglementaires et sur la mondialisation dans les services des postes et télécommunications – restaient d'actualité dans le cadre de la présente réunion. Jusqu'à la moitié de l'année 2000, l'évolution des technologies de l'information et de la communication, les réseaux et les services, ainsi que la libéralisation et la mondialisation du commerce ont favorisé une restructuration plus poussée, une tendance au développement de la privatisation, au regroupement industriel et à la mise en place d'un secteur des communications plus unifié. En raison de la forte progression de l'Internet et de la téléphonie mobile, la tendance générale à la baisse au niveau des emplois dans les services de télécommunications s'est poursuivie relativement progressivement. Cependant, les investissements considérables dans l'expansion des entreprises et dans la préparation des téléphones mobiles de troisième génération, ainsi que d'autres évolutions survenues au cours de ces dernières années n'ont pas été à la hauteur des espérances. De nombreuses sociétés de services de communications se sont retrouvées lourdement endettées, ce qui a fortement accéléré le rythme des suppressions d'emplois et a abouti à un certain nombre de faillites. Cependant, dans de nombreux pays, les services postaux ont connu d'importants changements structurels et réglementaires, caractérisés par le passage à un régime entrepreneurial ou à la privatisation pour certains d'entre eux, ainsi qu'à la diversification dans le commerce, les services financiers, le fret et la logistique.

Il a estimé que plusieurs sujets étaient propices au débat sur la question de savoir comment ces secteurs jouent pleinement leur rôle sur le plan du développement de l'emploi, de l'employabilité et de l'égalité des chances. Premièrement, les répercussions de la technologie de l'information et des communications, de la restructuration et de la mondialisation ont été inégalement ressenties par les différentes catégories de travailleurs et dans les différents pays du monde. Les femmes sont plus fréquemment touchées par le licenciement et par d'autres mesures de compression des coûts, les travailleurs âgés ont moins accès à la formation sur l'employabilité et de nombreuses entreprises des pays en développement restent en recul à cet égard. Deuxièmement, le service universel dans le

secteur des postes et des télécommunications s'est avéré difficile à maintenir, en raison de restrictions budgétaires et d'une féroce concurrence. Dans certains cas, le service postal universel a été considérablement subventionné, mais sa couverture ou sa fréquence a également été réduite.

La privatisation, actuellement envisagée dans les services postaux, a également entraîné une baisse des emplois, en raison du fait que les objectifs des entreprises privées risquent d'aller à l'encontre des priorités des opérateurs postaux du secteur public. Troisièmement, le dialogue pourrait jouer un rôle essentiel dans un secteur où les négociations collectives ont souvent été relativement conflictuelles.

Le secrétaire général (M. O. de Vries Reilingh, Département des activités sectorielles de l'OIT) a fait remarquer que l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances sont des éléments essentiels pour les salariés et les entreprises des services des postes et télécommunications et pour qu'ils puissent s'adapter aux changements en cours, qu'ils concernent les conditions du marché, la technologie, la mondialisation, la privatisation et la déréglementation. L'emploi a connu des fluctuations considérables, car ces changements s'accompagnent parfois de pertes d'emplois, d'un glissement vers le travail à temps partiel au détriment du travail à temps plein, et de l'érosion ou de la disparition du statut de fonctionnaire; toutefois, il y a aussi eu en même temps une croissance de l'emploi, des investissements et des opportunités, répondant à un mouvement d'expansion du marché, à la prolifération de nouveaux services à forte valeur ajoutée, etc. Entre-temps, le développement des mesures et initiatives visant à l'égalité des chances en ce qui concerne la formation pour améliorer l'aptitude à l'emploi dans les entreprises des postes et télécommunications a eu une forte influence sur les réalités et les attitudes des employeurs et des employés dans bon nombre de pays.

Dans un monde où les échanges de biens et services ne cessent d'augmenter, la qualité des réseaux des postes et télécommunications est un facteur de compétitivité important pour les économies nationales. Les travailleurs du secteur des communications sont, comme ceux d'autres secteurs de l'économie de l'information, le moteur de la mondialisation et de l'expansion du secteur des services. En restructurant les opérateurs des postes et télécommunications, en ouvrant leur capital, en les privatisant et en favorisant la concurrence, les gouvernements devraient chercher, par-delà des objectifs budgétaires immédiats, à créer davantage d'emplois à long terme qu'il n'en a été perdu dans le processus.

Les ordinateurs, les réseaux de téléphones numériques et les modems, de même que beaucoup d'autres innovations et services de matériels et de logiciels, ont façonné «la société de l'information» et transformé la manière de travailler de beaucoup d'hommes et de femmes. L'augmentation constante du nombre et des capacités des ordinateurs personnels, des téléphones portables et d'autres dispositifs a été d'une importance capitale pour la révolution des communications, à laquelle ont fortement contribué les télécommunications, mais aussi les services postaux dans une moindre mesure. La révolution technologique et les changements de modes de vie et des conditions de travail ont effacé les frontières entre les services de postes et de télécommunications et les secteurs tels que les services financiers, le fret et les médias. Cette reconfiguration industrielle a profondément transformé les perspectives d'emploi des travailleurs des communications.

L'apparition de ce nouvel environnement économique pour les postes et les télécommunications a été favorisée par une tendance au regroupement de l'industrie de l'information et des communications, suscitée en partie par des événements technologiques et par une tendance à la «convergence» reposant sur des innovations dans le domaine de la microélectronique, de l'informatique et des télécommunications. Directement en rapport avec ces changements, toute une gamme de nouveaux services et de nouvelles sources de

productivité sont en train de se développer un peu partout dans le monde. Les entreprises des postes et télécommunications – fortement touchées par le développement de l’Internet, du courrier électronique, du téléphone portable et d’autres innovations – représentent une contribution importante à l’emploi, au PIB et aux revenus dans le monde entier.

Pour conclure, il a déclaré que la réunion pourrait être un excellent exemple de dialogue social et que le thème de l’ordre du jour se situait au cœur des objectifs stratégiques de l’OIT, tout comme les deux thèmes corrélatifs de l’intégration des femmes et du développement qui guident la pensée et l’action stratégique de l’OIT.

Partie 1

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

Rapport sur la discussion ¹

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 la réunion.
2. Le porte-parole du groupe des employeurs était M. Howard et le porte-parole du groupe des travailleurs était M. Baulk.
3. La réunion a tenu cinq séances consacrées au débat sur la question à l'ordre du jour.

Composition du groupe de travail

4. A sa cinquième séance plénière, conformément aux dispositions du paragraphe 2 de l'article 13 du Règlement, la réunion a constitué un groupe de travail chargé d'élaborer un projet de conclusions reflétant les points de vue exprimés au cours de la discussion du rapport. Le groupe de travail, présidé par M. Clark, était composé comme suit:

Membres gouvernementaux:

Canada:	M. Clark
Inde:	M. Samant
Kenya:	M ^{me} Limo
Maroc:	M. El Maliki
Slovaquie:	M. Májek

Membres employeurs:

M. Howard
M. Linton
M^{me} Pérez Gutiérrez
M^{me} Stoeldt
M^{me} Traversy

Membres travailleurs:

M. Baldwin
M. Baulk
M^{me} Easterling
M. Gueye
M^{me} Somplei

¹ Adopté à l'unanimité.

Présentation du rapport et discussion générale

5. Le rapport, élaboré pour la réunion par le Bureau international du Travail, a été présenté par le secrétaire exécutif. Celui-ci a remercié tous ceux qui avaient contribué à sa rédaction, y compris ceux qui avaient préparé les documents de travail ou fourni des informations, notamment l'Union postale internationale et l'Union postale universelle, les Etats Membres de l'OIT, les organisations d'employeurs et de travailleurs et les entreprises qui avaient fourni de précieuses informations. Le rapport est long parce qu'il traite des services des postes et des services de télécommunications séparément, englobe des pays qui ont un service public des postes et télécommunications et des pays qui sont passés au régime de la propriété privée ou qui sont en train de le faire et examine les questions de l'égalité des chances, de l'employabilité et de l'emploi séparément. Depuis la publication du rapport, il y a environ six mois, de nombreux changements sont intervenus. Les entreprises de services de télécommunications ont encore connu dans le monde une baisse de leur cotation en bourse et les prévisions pour le futur de ce secteur sont plus pessimistes qu'auparavant. Ces éléments ont eu des incidences négatives sur les employeurs et les travailleurs du secteur.
6. Les changements structurels profonds des services des postes et des télécommunications ont entamé le monopole du service public et débouché sur l'apparition et le développement de nouveaux opérateurs privés, avec des répercussions de plus en plus importantes sur l'emploi, les conditions de travail et les relations professionnelles. Ces changements sont accompagnés de progrès technologiques spectaculaires, d'un mouvement de mondialisation et de l'évolution importante du cadre législatif aux niveaux national, régional et mondial. L'évolution du cadre législatif et réglementaire s'est produite plus tôt et plus rapidement dans les services de télécommunications que dans les services postaux. Du fait de leurs fonctions de service public, les services des communications avaient été soumis à une réglementation spéciale qui les obligeait à fournir un service universel, à offrir un certain nombre de services et d'infrastructures et à respecter la réglementation en matière de gestion des ressources humaines et de conditions de travail.
7. Le service universel fourni par les services des postes et télécommunications reste un élément important et, selon une conclusion de la réunion des postes et télécommunications de 1998, il «devrait faire l'objet d'un examen périodique afin de tenir compte des services nouveaux».
8. Les femmes et les hommes travaillant dans les services des postes et télécommunications avaient généralement le statut de fonctionnaires en 1990, mais leur statut a souvent été modifié et tend à s'aligner sur le secteur privé. La libéralisation des marchés des postes et télécommunications a soit réduit, soit carrément éliminé les exceptions au droit du travail.
9. La nature et l'ampleur des changements ont des répercussions profondes sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans ces secteurs. La création d'emplois dans les services des postes et télécommunications s'est accompagnée, comme dans d'autres secteurs de l'économie, de la destruction d'autres emplois, mais le rythme a été particulièrement rapide dans le domaine des télécommunications. L'explosion de ce secteur à la fin des années quatre-vingt-dix s'est rapidement transformée en une brutale récession, alors que l'enthousiasme pour les technologies de la troisième génération et le commerce électronique s'affaiblissait, et l'endettement des entreprises concernées s'est accru, exacerbé par la torpeur économique et les événements de la fin de l'année 2001.
10. En ce qui concerne les points suggérés pour la discussion, le président a proposé que le point 9 soit supprimé et que les autres points soient regroupés en quatre groupes, ce que la réunion a accepté.

-
11. Le secrétaire général de *Union Network International* (UNI), observateur, a déclaré que ces deux secteurs en difficulté de l'économie mondiale revêtaient une importance stratégique et fondamentale pour l'infrastructure de chaque pays. Bien que ces services soient essentiels pour l'avenir et pour garantir la possibilité de soutenir la concurrence internationale, ils semblent avoir été délaissés. Le service universel, l'accès universel et l'application uniforme de tarifs modiques, qui sont des éléments extrêmement importants de ces secteurs, sont pourtant menacés dans le monde entier; la semaine précédente, par exemple, le gouvernement japonais a soumis à la Diète deux projets de loi sur la réforme des services postaux.
 12. La déréglementation, la privatisation et la transformation des services en sociétés conduisent, souvent sur les conseils de la Banque mondiale, à l'externalisation et au démantèlement du secteur des postes dont les activités bénéficiaires sont vendues et les activités non rentables sont alors présentées comme une «charge». Or les conséquences souvent brutales de tels changements sur l'emploi et les services, en d'autres termes sur les travailleurs et les consommateurs, ont été insuffisamment étudiées.
 13. Les services de télécommunications ont connu une évolution en dents de scie au cours de ces dernières années, avec une période de forte expansion lors de la révolution des TIC suivie d'une débâcle financière qui a provoqué des pertes théoriques de 500 milliards de dollars ces deux dernières années. Moins de 10 pour cent des câbles à fibres optiques, dont on avait tant vanté les avantages, sont en service, les entreprises sont accablées de dettes et seule compte la rentabilisation des actions. Tout cela a de lourdes conséquences dont n'est épargnée aucune entreprise de télécommunications: licenciements collectifs, faillites et cessions des branches d'activité rentables.
 14. Sur le plan humain, ces conséquences sont catastrophiques: un demi-million d'emplois ont été supprimés en deux ans dans le secteur des télécommunications et les branches connexes, et la libéralisation a provoqué des dizaines de milliers de licenciements économiques dans les services postaux. L'orateur s'interroge sur la stratégie adoptée, le bien-fondé des décisions prises et le fait que la rétribution des cadres ait augmenté alors que les effectifs étaient réduits.
 15. Il s'est déclaré convaincu qu'un consensus était possible sur six points. L'application de la notion de *travail décent* dans les services des postes et des télécommunications suppose l'abolition des licenciements obligatoires ainsi que la mise en place de l'apprentissage tout au long de la vie et la garantie de salaires satisfaisants pour éviter les pénuries de main-d'œuvre spécialisée dans ce secteur de pointe, exigeant un degré élevé de qualifications. Les *droits* des travailleurs devraient être garantis par l'observation de la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail, surtout les droits d'organisation et de négociation (qui sont généralement moins respectés dans les entreprises privées que dans les entreprises d'Etat), aussi bien dans les centres d'appels, les sociétés de téléphonie mobile, les services de messagerie ou les entreprises *TIC* et Internet. Le respect du *principe de l'égalité* est essentiel pour percer le plafond de verre; l'orateur se déclare heureux de signaler à ce propos que la présidence de sa fédération est assurée par une femme et que l'Union canadienne des travailleurs des postes vient d'élire M^{me} Deborah Bourque en qualité de présidente. Les instruments de l'OIT relatifs à l'égalité doivent être appliqués dans ce secteur, en particulier pour les femmes qui ont des emplois précaires, et il faut généraliser la promotion de l'égalité entre hommes et femmes. Les conséquences sociales de la *déréglementation* sont examinées par l'OIT et l'OMC, et il est important de faire en sorte que les organismes chargés de réguler les services des postes et des télécommunications participent à la concertation sociale et soient tenus de rendre des comptes. La *concertation sociale à l'échelle mondiale* est nécessaire, sur la base du travail accompli par l'OIT, et avec l'UPU, l'UIT et la Banque mondiale, mais une réunion tous les quatre ans est insuffisante; sur ce point, on pourrait envisager de créer un groupe de travail flexible. Il convient d'encourager la *responsabilité sociale des*

entreprises par des accords-cadres de portée mondiale tels que ceux déjà conclus avec *Telefónica* (Espagne) et *OTE* (Grèce), ainsi que par une meilleure application de la Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale (1977) ainsi que de la Déclaration de l'OIT sur les principes et droits fondamentaux au travail et son suivi, de 1998. L'orateur souhaite à tous les participants une réunion fructueuse qui permette d'apporter des solutions aux problèmes humains et sociaux et de parvenir à un travail décent grâce au dialogue social dans ce secteur stratégique.

- 16.** Le porte-parole des employeurs a félicité l'auteur du rapport qui contient un résumé exact et équilibré de la situation et souligne des aspects importants. Bien des changements survenus récemment, notamment en ce qui concerne l'emploi, sont considérés négatifs, mais d'autres, tels que la création d'emplois, en particulier dans le secteur des télécommunications où elle a été générale, ont été positifs. Les employeurs considèrent donc que la situation actuelle présente à la fois des chances à saisir et des difficultés à surmonter. On assiste à l'apparition de nouvelles pratiques, telles que la sous-traitance de certaines tâches, et cela continuera car la nouvelle clientèle l'exige. Toutefois, il est possible de se préparer au changement en améliorant la formation interne et, bien que les écoles n'enseignent pas tout l'éventail des qualifications dont a besoin le secteur, les établissements d'enseignement professionnel forment d'excellents techniciens. Les entreprises recherchent la diversité et se livrent concurrence pour obtenir les meilleurs travailleurs. Dans l'avenir, le degré de réussite, sur le plan individuel et au niveau de l'entreprise, sera jugé en fonction de l'aptitude à répondre aux exigences du marché. C'est là une gageure qu'il faut accepter.
- 17.** Le porte-parole des travailleurs a déclaré que le rapport permettait de bien comprendre les changements survenus dans les services à l'étude et s'est félicité de cette occasion de discuter de l'emploi, de l'employabilité et de l'égalité des chances. Les suppressions d'emplois dans le secteur des télécommunications suscitent des inquiétudes. Pour ce qui est des emplois créés, la plupart l'ont été dans des services tels que les centres d'appel dans lesquels les conditions de travail sont médiocres. La prolifération des centres d'appel ne s'appuie pas toujours sur des considérations de coût ou de qualité mais pourrait bien être conçue de façon à fragiliser le mouvement syndical. Néanmoins, les travailleurs sont venus à la réunion avec un certain optimisme estimant que, si les deux parties faisaient preuve de bonne volonté, il serait possible d'obtenir un résultat satisfaisant. Toutefois, l'importance des télécommunications pour chaque pays est telle que le dialogue doit être permanent. En outre, les consultations ne doivent pas être simplement des gestes symboliques, elles doivent porter sur les questions de fond. Il faut réaffirmer les droits fondamentaux de liberté syndicale et de négociation collective, interpréter au sens large la notion d'égalité de chances et définir des codes de conduite pour les multinationales. L'accord conclu avec *Telefónica* pourrait servir d'exemple à cet égard. Il faut aussi reconnaître qu'outre les partenaires sociaux traditionnels d'autres acteurs, et notamment les régulateurs, interviennent dans le secteur, qui n'ont pas de comptes à rendre et qui peuvent changer les règles au détriment des travailleurs.
- 18.** Le représentant du gouvernement de la Chine a lui aussi reconnu que le secteur était confronté à de grandes difficultés, particulièrement dans le domaine de l'emploi. Dans son pays, avec un réseau de 330 millions d'utilisateurs, le secteur est considéré comme revêtant une importance stratégique. Il se heurte toutefois à de grands problèmes résultant du passage de l'économie planifiée à l'économie de marché, de la réforme du marché du travail et de l'adhésion de la Chine à l'Organisation mondiale du commerce qui l'a ouvert à la concurrence internationale. Des réformes auxquelles le gouvernement a procédé en 1998, notamment la séparation des services postaux et des services de télécommunications, ont engendré une forte croissance des activités et la création de plusieurs entreprises. En 2001, les services postaux comptaient 506 000 salariés et les services de télécommunications plus d'un million. Les trois principaux problèmes sont: le déséquilibre

de la structure des ressources humaines qui se caractérise par une pénurie de travailleurs qualifiés; l'automatisation croissante découlant de la montée de la concurrence qui réduit la demande de main-d'œuvre; et la concurrence des entreprises étrangères qui recrutent des travailleurs qualifiés, privant ainsi les entreprises nationales de leurs cerveaux. Pour résoudre ces problèmes, le gouvernement et les entreprises collaborent étroitement à la mise en place de stratégies de mise en valeur des ressources humaines et de programmes de formation destinés à améliorer l'employabilité.

19. Le secrétaire général de la Fédération internationale du personnel des services publics, observateur, a fait observer que les anciens monopoles d'Etat étaient désormais ouverts à la concurrence et que de nombreuses entreprises récemment créées offraient de nouveaux services. Ces changements ont des effets marqués sur l'emploi et l'employabilité. Affirmant que «la meilleure des défenses est l'attaque», l'orateur a rappelé que celui qui prend le devant du mouvement de réforme a une bien meilleure chance de contribuer à l'orientation de cette réforme que celui qui se laisse mener par le changement. Le dialogue social est un instrument important pour canaliser et orienter une telle évolution.
20. Le représentant du gouvernement du Maroc a fait observer que les changements auxquels on assiste un peu partout dans le monde dans les secteurs des postes et des télécommunications s'apparentent à une véritable «révolution». Le Maroc, qui est favorable au changement, doit veiller à faire des nouvelles technologies le pivot central sur lequel reposent les efforts de développement. L'expérience marocaine de réforme et de restructuration du secteur de la poste et des télécommunications a été menée en trois phases, de 1984 à 1998, date à laquelle la réforme a été mise en œuvre. Le principe qui a guidé la réforme est celui de la séparation des deux secteurs, de la privatisation et de l'ouverture à la concurrence, en particulier dans le cas des télécommunications. Le processus de restructuration a été fondé sur le dialogue social et a pu réussir grâce à la puissance des syndicats et parce qu'il s'est déroulé dans un contexte de transparence et de maîtrise. Cette réforme devrait aboutir au développement du secteur et à la création de nombreux emplois. Toutefois, le secteur privé préférant les relations d'emploi contractuelles au système officiel, la qualité des services s'améliore mais tel n'est pas encore le cas des conditions de travail. Le gouvernement est également préoccupé par l'instabilité de l'emploi. L'orateur souhaite que les conclusions de la réunion soient transmises à la Conférence plénipotentiaire de l'UIT qui se tiendra du 23 septembre au 18 octobre à Marrakech, au Maroc.
21. Le représentant du gouvernement de la Slovaquie a félicité le Bureau pour l'élaboration d'un rapport très satisfaisant et très analytique. La vraie libéralisation du marché du secteur des télécommunications a commencé après la privatisation de ce secteur et son acquisition par *Deutsche Telekom*. La nouvelle compagnie s'est efforcée d'atténuer les effets négatifs de la restructuration qui a suivi, notamment en redéployant les travailleurs licenciés et en les aidant à trouver un autre emploi. En outre, plus de 1 800 postes de travail dans le domaine des nouvelles technologies ont été créés par l'entreprise de télécommunications slovaque dans le contexte de la restructuration, en particulier dans la téléphonie mobile et les nouveaux services rendus possibles par la déréglementation. La libéralisation des services postaux est également nécessaire mais n'est pas encore terminée. Le dialogue social dans les secteurs des postes et des télécommunications s'appuie sur un accord de coopération à la mise en place de partenariats économiques et sociaux, qui est renouvelé chaque année. Les négociations sectorielles tripartites ont lieu trois fois par an au minimum ou selon la volonté des parties. Le secteur est en pleine mutation et il faut espérer que la libéralisation du marché des postes et télécommunications engendrera non seulement un progrès technologique, mais également une amélioration des salaires des employés.
22. La représentante du gouvernement du Kenya a félicité le Bureau pour avoir établi un rapport très clair et précis. Pour un pays en développement comme le Kenya, un réseau de

communications efficace et moderne favorise le tissu industriel axé sur l'exportation et permet de stimuler la croissance économique tout en donnant une impulsion à l'administration, à la protection de l'environnement et à la mobilisation sociale. Il est nécessaire de fournir des services sur la base du recouvrement des coûts dans le cadre d'une gestion d'orientation commerciale. Selon les estimations, le secteur emploie au Kenya 83 400 travailleurs, dont 24 000 sont employés par la Corporation postale du Kenya et Telkom (Kenya). L'Union des travailleurs des postes et télécommunications représente 16 000 employés de ces deux organisations. Les programmes de réforme du secteur public appliqués actuellement prévoient la diminution progressive du rôle du secteur public. Dans cette optique, le gouvernement a décidé de céder 49 pour cent de *Telecom Kenya* à un partenaire stratégique. Les services de téléphonie mobile connaissent une explosion depuis que deux autres opérateurs ont obtenu une licence, provoquant une importante diminution des tarifs perçus pour les connexions et l'utilisation des services. Le service postal kényen a été peu affecté par les tendances observées au plan mondial même si d'autres fournisseurs de services, tels *DHL*, *Securicor*, *UPS* et *FedEx*, sont implantés depuis quelque temps déjà. S'agissant de l'employabilité dans les services de télécommunications, l'enjeu est encore d'assurer une main-d'œuvre suffisante dotée des qualifications nécessaires pour satisfaire les besoins du secteur. Sa délégation demande instamment que les instruments de l'OIT sur la promotion du travail décent intéressant le secteur soient ratifiés et pleinement appliqués. Le dialogue social devrait être favorisé en tant que moyen efficace de traiter les problèmes rencontrés sur le lieu de travail, par exemple la sécurité et la santé au travail et la formation. Les gouvernements devraient mettre en place des cadres appropriés permettant un dialogue social efficace.

Discussion point par point

Groupe 1: Impact sur l'emploi dans les services de télécommunications

23. Le porte-parole des employeurs a rappelé que l'impact sur l'emploi était très différent selon les pays. La réglementation, la concurrence, la technologie, la mondialisation et, en premier lieu, les clients sont le moteur de l'évolution permanente des services de télécommunications. Il a appelé l'attention sur les incidences positives de la croissance et du développement des services de télécommunications relevées par les représentants de la Chine et de la Slovaquie. Dans le futur, les populations et les organisations devront se montrer davantage flexibles, une approche unique ne pouvant résoudre tous les problèmes auxquels doivent faire face les entreprises locales ou les multinationales dans le monde. Bien que les télécommunications soient une activité d'envergure mondiale, les entreprises, même s'il s'agit d'une seule multinationale, doivent s'adapter à la législation, la culture et les coutumes de la région ou du pays dans lequel elles opèrent.
24. Un membre travailleur (Japon) a appelé l'attention sur les suppressions d'emplois importantes dans les entreprises existantes, résultat de l'accroissement de la concurrence. Cette concurrence accrue débouche certes sur la création de nouvelles entreprises, notamment dans les services de communication mobile, et se traduit par des créations d'emplois mais, dans l'ensemble, il y a une perte nette des emplois. Il est clair que l'impact sur l'emploi d'une intensification de la concurrence n'a pas été réellement envisagé ni pris en charge. De plus, les conditions d'emploi et de travail des emplois nouvellement créés sont très inférieures aux précédentes. Les syndicats se préoccupent essentiellement du rôle des instances réglementaires dans ce processus: les mesures visant à encourager la concurrence qu'elles mettent en place se traduisent par une détérioration de la santé économique des entreprises des services des postes et télécommunications des pays développés et de la capacité de ces entreprises à continuer d'offrir un service universel. La consultation tripartite, qui réunit les instances réglementaires, les employeurs et les syndicats, permet d'établir un équilibre entre les exigences en matière de création d'emplois et la promotion de la concurrence. Les gouvernements doivent s'attribuer un

rôle plus actif dans le dialogue social si l'on veut que les objectifs d'employabilité, d'emploi et d'égalité des chances soient préservés dans le secteur.

- 25.** Un membre travailleur (Fédération de Russie) a indiqué que, dans son pays, la restructuration et la privatisation des services de télécommunications avaient provoqué environ 8 pour cent de suppressions d'emplois. Les syndicats devraient toujours insister pour que les gouvernements mettent en place et financent des programmes de protection de l'emploi destinés aux travailleurs de tous les secteurs connaissant une restructuration. La restructuration devrait aussi être repensée afin qu'elle comporte une orientation sociale permettant d'éviter que les travailleurs se retrouvent sans emploi. Pour illustrer la pertinence du dialogue social dans le contexte des restructurations, l'intervenant a évoqué un accord conclu il y a peu avec une entreprise de télécommunications qui avait évité à plus de 40 000 travailleurs du secteur d'être licenciés. La croissance rapide des services de téléphonie mobile en Russie et en Europe orientale a une incidence positive sur la création d'emplois et le développement des qualifications. Il est déplorable, cependant, que les entreprises du secteur – y compris des multinationales entretenant d'excellentes relations avec les syndicats dans leur propre pays – continuent de s'opposer fermement à l'organisation syndicale dans la Fédération de Russie et dans d'autres pays de l'ex-Union soviétique. Il s'agit là d'une atteinte à la liberté syndicale et aux principes de négociation collective et d'une violation de certaines conventions de l'OIT. La réunion devrait condamner de telles pratiques dans ces pays et réaffirmer le caractère universel des normes fondamentales du travail.
- 26.** Un autre membre travailleur (Etats-Unis d'Amérique) a estimé que la notion de service universel devrait être étendue à Internet si l'on voulait combler le fossé numérique tant entre pays riches qu'entre ces pays et les pays en développement. Des informations émanant de la Banque mondiale soulignent la gravité de ce problème qui non seulement constitue un frein à la croissance économique, mais empêche aussi que la technologie soit utilisée pour offrir à des millions d'individus un enseignement, une formation professionnelle, une formation tout au long de la vie et des prestations de maladie. Le Directeur général de l'OIT devrait créer des groupes de consultation tripartites restreints qui se réuniraient à intervalles réguliers et aussi rapprochés que possible entre les réunions sectorielles quadriennales pour traiter de la question du fossé numérique.
- 27.** Un autre membre travailleur (Sénégal) a évoqué les incidences négatives de la mondialisation, de la libéralisation et de la privatisation sur l'emploi dans son pays. Les programmes d'ajustement structurel recommandés par la Banque mondiale et le Fonds monétaire international, y compris la privatisation des services des postes et télécommunications, ont provoqué le démantèlement des services publics dans de nombreux pays africains. Les mesures prises ont coûté leur emploi à un grand nombre de travailleurs et n'ont pas été accompagnées d'un plan social et, lorsqu'elles l'ont été, celui-ci n'a pas été suivi d'un plan de réinsertion. Quant à ceux qui ont conservé leur emploi, ils ont constaté une tendance marquée vers la précarité de l'emploi et la sous-traitance, les opérateurs publics étant remplacés par des entreprises multinationales qui refusent de reconnaître les droits syndicaux. Rares sont les pays africains qui n'ont pas vu le nombre de grèves augmenter du fait de l'absence de dialogue social.
- 28.** Un autre membre travailleur (Inde) a indiqué que des effets similaires étaient constatés dans son pays, malgré un taux moyen de croissance annuelle du secteur d'environ 22 pour cent. Depuis 1997, le nombre de téléphones fixes est passé de 15 à 40 millions, celui des téléphones mobiles de 300 000 à 5 millions, sans qu'il y ait pour autant de créations d'emplois dans le secteur. Cela s'explique, entre autres, par l'apparition dans le pays d'opérateurs privés et par le fait que l'entreprise publique qui détenait le monopole engage des sous-traitants même pour des services de nature permanente. Les opérateurs privés débauchent le personnel de l'opérateur public en lui offrant des augmentations de salaire conséquentes, mais la majorité du personnel est engagée avec des contrats temporaires ou

précaires qui sont susceptibles de ne pas être renouvelés si l'employeur ne le souhaite pas. Même si le secteur des télécommunications offre de larges possibilités d'expansion étant donné que la télédensité est de 4 pour cent et que le gouvernement prévoit de la faire progresser à 12 pour cent d'ici 2007, cette croissance n'aura pas d'incidences si l'objectif n'est pas le développement social, y compris la création d'un plus grand nombre d'emplois de meilleure qualité.

- 29.** Un membre employeur (Venezuela) a souligné l'impact positif de la libéralisation des services de télécommunications sur l'ensemble de l'économie de son pays. Celle-ci a provoqué la création d'emplois directs et indirects, et la demande pour des qualifications spécialisées a ouvert des possibilités aux ingénieurs des télécommunications et augmenté la demande pour ceux qui possèdent les qualifications appropriées. Le marché des cartes de prépaiement et l'apparition des centres d'appel avec accès à Internet offrent de nombreuses possibilités permettant de mettre en pratique la capacité à réaliser des tâches multiples. C'est dans ce but que, dans certaines écoles publiques des secteurs les plus pauvres, des centres de formation ont été créés afin de permettre l'accès aux nouvelles technologies et d'améliorer ainsi les possibilités d'emploi.
- 30.** Un autre membre employeur (Allemagne) a fait observer que si, lors de la création de l'OIT en 1919, l'objectif avait simplement été de maintenir les emplois tels qu'ils existaient, il aurait fallu conserver plus de 80 pour cent de la main-d'œuvre mondiale dans l'agriculture. Les progrès technologiques ont permis d'améliorer la productivité et de baisser les prix pour les consommateurs, parmi lesquels il y a les travailleurs. Malgré le déclin du réseau de téléphones fixes, la téléphonie mobile, Internet et d'autres branches des télécommunications explosent, ce qui génère des emplois dans d'autres secteurs. Les privatisations survenant en général en période de forte évolution technologique, il devient possible de faire le même travail avec un nombre restreint de travailleurs. Les économies ainsi réalisées sont alors répercutées sur les consommateurs.
- 31.** Un membre travailleur (Royaume-Uni) a appelé l'attention sur la réalité qui se cachait derrière les chiffres figurant dans le rapport, à savoir les conséquences sur les êtres humains de l'évolution des conditions de travail, des contrats temporaires, de la sous-traitance et d'autres arrangements. L'intervenant a souligné qu'il fallait des emplois plus sûrs et de meilleures conditions de travail reposant sur le concept de travail décent de l'OIT. Au cours des dernières décennies, les travailleurs se sont adaptés aux exigences de flexibilité des employeurs. Il a évoqué l'explosion du nombre de centres d'appel dans le monde dans lesquels les salaires étaient généralement plus faibles et les travailleurs pouvaient être remplacés plus facilement. Au Royaume-Uni, par exemple, le taux de rotation du personnel dans certains centres d'appel est supérieur à 30 pour cent. Si les salaires étaient plus élevés et les conditions de travail meilleures, les employés seraient plus fidèles à l'entreprise, au bénéfice de toutes les parties. L'intervenant a indiqué à nouveau qu'il conviendrait d'aborder le problème des régulateurs qui préconisent une baisse des prix qui est un frein à l'amélioration des conditions de travail. L'expérience a montré que la précipitation avec laquelle les restructurations ont lieu dans le monde n'aboutit pas toujours aux résultats escomptés. Les problèmes du secteur ne peuvent être résolus en remplaçant un monopole public par un monopole privé.
- 32.** Le représentant du gouvernement du Kenya a déclaré que l'impact de la libéralisation sur l'emploi avait été pris en compte dans son pays. Le secteur des technologies de l'information connaît une forte croissance (4 pour cent en 2001) en termes d'emploi, de productivité et de revenus. Le gouvernement a adopté une politique visant les investissements dans l'infrastructure des technologies de l'information et la concurrence dans les services de télécommunications. En 1999, l'entreprise *Telecom Kenya Ltd.*, en partie privatisée, comptait 21 000 employés. A la suite de la restructuration, certains employés ont été transférés à de nouveaux fournisseurs de services pour trouver un emploi. Le recrutement a été gelé et la formation de reconversion du personnel a permis de

pourvoir les postes vacants au sein de l'entreprise. L'adoption de nouvelles technologies pourrait provoquer de nouvelles réductions de personnel, et les employés doivent s'adapter aux nouveaux équipements et aux nouvelles méthodes de travail.

L'emploi dans les services des postes et télécommunications

- 33.** Un membre employeur (Canada) a évoqué, au nom de son groupe, la diversité des situations dans les différents pays relevée dans le rapport. Pour plusieurs pays, le marché de l'emploi a peu changé ou a enregistré une croissance dans de nouveaux marchés, des emplois étant créés dans de nouvelles entreprises où des qualifications différentes sont nécessaires. Ainsi, le nombre d'employés n'a pas évolué de manière aussi spectaculaire que prévu. L'impact sur l'emploi n'est pas uniquement négatif dans la mesure où l'évolution de l'environnement offre des possibilités aux jeunes travailleurs qui peuvent repositionner leur carrière et répondre à la demande en matière de travail à temps partiel. Dans de nombreux pays, les syndicats ont été associés au processus de restructuration, et des accords concernant la sécurité de l'emploi ont été signés, qui comprennent entre autres des dispositions relatives à la retraite anticipée et aux départs volontaires. L'intervenante a relevé qu'il était important d'assurer une formation pour s'adapter aux futurs défis et de travailler avec les syndicats sur la restructuration afin d'en atténuer les incidences négatives.
- 34.** Le porte-parole des travailleurs a souligné que les services des postes jouissaient d'une image très positive dans le monde et que beaucoup d'activités reposaient sur ces services, ce qui augurait d'un avenir radieux, ouvrant de nombreuses possibilités dans de nouveaux domaines. Pour les services postaux, contrairement aux services de télécommunications, la technologie contribue au processus de changement plutôt qu'elle ne le suscite. L'intervenant a salué les employeurs qui ont déclaré être disposés à négocier. Du fait de la déréglementation et des pertes qui l'accompagnent, les entreprises traditionnelles ont du mal à respecter l'obligation de service universel; parallèlement, dans certains pays, une réglementation trop contraignante pose problème. Même si leurs décisions peuvent avoir un impact important sur l'emploi, les instances réglementaires ne sont pas tenues de se justifier vis-à-vis des partenaires sociaux. Conformément à la recommandation de la réunion de 1998 selon laquelle l'OIT et l'UPU devraient mener des activités régionales en matière de dialogue social, une réunion a été organisée avec succès à Bangkok; d'autres séminaires régionaux devraient être organisés sous peu. Les travailleurs se félicitent des observations positives formulées par les gouvernements au sujet du dialogue social et s'associent au point de vue exprimé par les employeurs selon lequel l'évolution permanente est une réalité.
- 35.** Le représentant du gouvernement de l'Inde a noté que dans son pays le service postal était encore un service public. Ce secteur vital se doit d'être efficace pour accompagner la croissance économique. Les progrès technologiques provoqueront des changements dans le secteur et les emplois ne pourront être conservés tels qu'ils sont actuellement. Il s'agit donc de contrôler le rythme de ces changements pour tenir compte des préoccupations de toutes les parties concernées. Le gouvernement doit s'assurer que les employés obtiennent des accords satisfaisants. Il faut déterminer si les pertes d'emplois résultent de la situation économique en général ou du transfert des emplois vers d'autres activités économiques. Le gouvernement s'engage à protéger les intérêts des travailleurs.
- 36.** Un membre travailleur (Canada) a appelé l'attention sur le fait que, dans de nombreux pays, les droits syndicaux et le droit de négociation collective des travailleurs des postes étaient niés; il a illustré son propos en évoquant 6 000 travailleurs canadiens des postes affectés dans des zones rurales à qui on refusait le droit de négociation qui était accordé à 65 000 de leurs collègues. Le concept de service universel est menacé par l'Accord général de l'OMC sur le commerce des services (GATS) et l'Accord de libre-échange nord-

américain (ALENA): UPS a déposé une plainte contre le monopole *Canada Post*, dont les bénéficiaires dans les centres urbains permettent de subventionner les services ruraux déficitaires. Le service universel doit être protégé dans les pays ayant une superficie importante.

37. Le représentant du gouvernement du Canada a déclaré que son gouvernement était conscient des préoccupations exprimées par le représentant des travailleurs du Canada. Un dialogue a été instauré entre les services de courrier dans les zones rurales et le ministre du Travail, qui avait fait part de ces préoccupations au ministre responsable des Corporations de la Couronne. Un projet de loi d'initiative parlementaire portant sur ce sujet est actuellement examiné par le parlement canadien.
38. Un membre employeur (Canada) a attiré l'attention sur le fait qu'il était de plus en plus difficile d'offrir un service universel dans des zones rurales qui se dépeuplent.
39. Un conseiller travailleur (Japon) a indiqué qu'avait été soumis au Parlement japonais un projet de loi prévoyant la création, en 2003, de la Société des postes du Japon. Certains services de courrier réclament la privatisation des services postaux. Si ce projet de loi est adopté, les entreprises privées pourront se positionner sur le marché et, naturellement, concentreront leurs activités dans les centres urbains plus rentables, ce qui fera périlcliter les services ruraux. Cela portera préjudice aux personnes âgées qui sont tributaires des services des bureaux de poste des zones rurales. Les emplois créés sont, pour une large part, des emplois temporaires ou à temps partiel. Les syndicats japonais mettront tout en œuvre pour préserver le service universel.
40. Le représentant du gouvernement du Maroc a affirmé que tous les problèmes de la poste reposaient sur la nature même des services fournis, surtout dans les zones rurales. Son pays étudie actuellement la possibilité de créer des cybercafés qui fourniraient tous les services: télécommunications et poste. Le gouvernement a révisé la législation de façon à protéger le service universel en créant un fonds destiné à financer ce service et un autre destiné à financer la formation du personnel afin de le préparer aux nouvelles tâches qui l'attendent.
41. Un membre travailleur (France) a attiré l'attention sur le fait que le rapport mentionne la persistance de la ségrégation fondée sur le sexe. Ainsi, la multiplication des contrats précaires et des contrats à durée déterminée ainsi que le développement du temps partiel imposé touchent particulièrement les femmes. L'application de plus en plus fréquente de critères de sélection personnalisés qui, par exemple, écartent les femmes âgées de plus de cinquante ans, requiert la vigilance des organisations syndicales. En outre, le plafond de verre existe toujours. Ces phénomènes sont préjudiciables à l'égalité de traitement, le salaire des femmes étant de 25 pour cent inférieur à celui des hommes. Il faut, plus que jamais, imposer le respect et l'application du principe de l'égalité de rémunération énoncé dans les différentes conventions de l'OIT.
42. Un conseiller employeur (Allemagne) a fait observer que les avis sur les mécanismes de régulation, qui s'appuient souvent sur le contexte économique du pays concerné, étaient partagés. Il convient de considérer le changement dans un esprit positif: de nouveaux emplois peuvent être créés dans différentes branches, tels que le marketing direct. Si 48 pour cent du personnel de la *Deutsche Post* se composent de femmes, c'est parce que les partenaires sociaux ont accepté la flexibilité. La même convention comporte d'autres clauses spéciales telles que la mise en place de plans d'actionnariat pour les employés.
43. Un membre travailleur (République de Corée) a souligné l'importance du tripartisme et du dialogue social. La crise financière qu'a connue son pays en 1997 a causé d'énormes difficultés aux travailleurs des postes et des communications, dont beaucoup ont perdu leur emploi. Plus récemment, les syndicats ont passé avec le gouvernement un accord visant à suspendre la restructuration des services postaux afin d'éviter d'autres licenciements. Cet

accord démontre l'importance du dialogue social. L'orateur plaide en faveur du maintien du principe du service universel.

44. Un autre membre travailleur (République centrafricaine) a présenté la situation des services postaux en Afrique. En raison du contexte économique, social et politique de certains pays, les services postaux ne fonctionnent pas normalement et n'ont pas les moyens de s'adapter aux nouvelles technologies. Ils pâtissent également de la concurrence des entreprises multinationales. Les syndicats doivent être associés aux décisions de restructuration et il faut organiser la formation et la reconversion professionnelle du personnel afin que celui-ci dispose des compétences nécessaires pour adopter les nouvelles technologies et faire face aux inévitables suppressions d'emplois.
45. Un membre travailleur (Chili) a souligné la nécessité de la reconversion professionnelle et de la formation polyvalente. A son avis, les partenaires sociaux devraient se faire confiance mutuellement et devenir des «associés stratégiques». Il estime que les accords entre l'Union européenne et le Chili permettront à ce dernier de renforcer le dialogue social. Rappelant les conclusions de la conférence tenue en 2001 par l'UPU en Chine, il a posé la question de savoir quelle stratégie permettrait le mieux d'appliquer ces conclusions et a rejeté l'idée d'un marché complètement libre.
46. Un membre employeur (Nouvelle-Zélande) a présenté l'expérience de son pays. En raison de l'augmentation du déficit dans les années quatre-vingt, le gouvernement a été contraint de restructurer les services postaux, et notamment de réduire les effectifs de 14 000 à 9 000 salariés. La transition a été gérée en consultation avec les partenaires sociaux de façon à minimiser l'impact social. L'universalité a été maintenue de telle sorte qu'il existe aujourd'hui dans les zones rurales davantage de bureaux franchisés qu'en 1985. Depuis, les emplois ont augmenté, même si cela concerne d'autres domaines. Il faut envisager l'avenir avec confiance, en étant disposé à s'adapter au changement et en sachant que le personnel devra avoir des compétences différentes.
47. Le porte-parole des travailleurs s'est inscrit en faux contre l'idée selon laquelle les travailleurs chercheraient à retourner en arrière; comme l'ont reconnu certains orateurs, les syndicats ont participé aux décisions qui ont déclenché le processus de changement. Ceux-ci ne s'opposent pas non plus à la flexibilité en tant que telle, mais veulent des emplois de qualité car c'est un aspect qui est au cœur des préoccupations de leurs membres.
48. Le représentant du gouvernement du Kenya a indiqué que dans son pays la séparation des services de télécommunications et des postes remontait à 1999, date à laquelle le gouvernement a créé la Société des postes du Kenya en lui imposant le maintien du service universel. La société couvre les coûts découlant de cette obligation en commercialisant de nouveaux services tels que le versement des pensions des retraités du service public dans les villes et les zones rurales. Les bénéfices réalisés grâce à de tels services permettent de compenser les pertes occasionnées par l'obligation de garantir un service universel. La Corporation a garanti que le personnel maintenu à son service bénéficierait d'une formation afin qu'il acquière les compétences nécessaires pour faire face à la concurrence des services privés de courrier internationaux.
49. Le représentant du gouvernement de l'Inde a déclaré que son gouvernement était attaché au principe du service universel. Reste cependant à savoir comment celui-ci pourra être financé dans le long terme.

Groupe 2: Amélioration de l'employabilité et encouragement de la formation de reconversion

50. Le délégué du patronat a déclaré qu'en raison de l'évolution technologique les qualifications professionnelles exigées sont de plus en plus sophistiquées, notamment

parmi les travailleurs du secteur postal. De nos jours, les techniciens en informatique assurent à distance l'entretien du matériel à partir de leurs terminaux. En raison de la multiplicité des tâches, les travailleurs se voient obligés de continuer à étudier tout au long de leur vie, et c'est dans ce but que les entreprises investissent des sommes très importantes, pour financer l'éducation et la formation dans les écoles primaires, secondaires et professionnelles, ainsi que dans les universités. L'éducation permanente remplace aujourd'hui l'ancienne formation organisée par l'entreprise, même si les employeurs continuent à en supporter le coût. Employeurs et travailleurs ont dû se concerter afin d'élever le niveau des qualifications professionnelles dans ce secteur, mais il incombe aux travailleurs eux-mêmes d'acquérir de nouvelles compétences.

- 51.** Un membre travailleur (France) a confirmé l'importance de la formation interne et de la formation de reconversion permettant aux individus de s'adapter à de nouveaux emplois dans le même secteur ou des secteurs nouveaux, mais a insisté sur la nécessité d'allouer des fonds suffisants pour financer ces programmes. L'intervenante a également abordé le problème de l'exode des cerveaux ou des compétences, dont souffrent certains pays, problème aggravé par l'évolution technologique, et a mis l'accent sur les difficultés qui en résultent, à savoir le manque de compétence professionnelle actuel dans les services des postes des pays concernés. Investir davantage dans la formation a donc été une sage décision pour l'industrie. Il faut cependant faire attention au stress sans cesse croissant éprouvé par les travailleurs, dont on attend un rendement toujours plus élevé. La dignité de ces travailleurs doit être respectée et les charges de travail équitablement réparties.
- 52.** Un membre employeur (Canada) a commenté le cas du journal Canada Post, cadre d'une coopération entre employés et employeur, où des programmes de formation et d'apprentissage, ont été mis en place en collaboration avec le syndicat. Les employés avaient le choix entre une formation interne et une formation de reconversion, s'ils désiraient changer de carrière; la sécurité de l'emploi ne se conçoit pas obligatoirement au sein de la même entreprise. En outre, les deux parties étaient d'accord pour travailler ensemble de façon rationnelle et pour limiter les coûts de formation à un niveau raisonnable de façon à assurer l'efficacité et le succès du programme.
- 53.** Le délégué du Canada a mentionné les mesures prises par son gouvernement par l'intermédiaire d'une organisation appelée le Groupe des études sectorielles, dont l'objectif est d'inciter les partenaires sociaux à étudier ensemble les problèmes d'employabilité, dans le contexte de changements structurels. L'étude menée il y a six ans a répondu à toutes les attentes, mais elle doit être remise à jour du fait des changements récents. Des efforts ont été accomplis pour organiser des rencontres entre les syndicats et la direction des entreprises de télécommunications, au cours desquelles l'évolution de la situation serait étudiée.
- 54.** Selon un membre travailleur du Royaume-Uni, la formation comprend deux niveaux: la formation au sein du même secteur, qui vise à améliorer les niveaux de compétence de la main d'œuvre, et l'apprentissage tout au long de la vie, non nécessairement lié au travail, mais qui vise à améliorer la qualité et le potentiel des travailleurs en tant qu'individus. Franchir la «frontière numérique» deviendrait possible en généralisant l'accès au réseau Internet. Le dialogue social a été assez satisfaisant dans le secteur des postes de l'Union européenne; quatre ateliers ont eu lieu en 2001 pendant lesquels les participants ont pu partager leurs expériences d'apprentissage continu. Au terme de ces rencontres une table ronde a permis d'élaborer des recommandations de bonnes pratiques, qui ont circulé parmi les syndicats.
- 55.** Un membre employeur (Nouvelle-Zélande) a insisté sur le rôle des partenaires sociaux dans l'organisation de ces programmes, lesquels peuvent déboucher sur des possibilités réelles d'avancement de carrière. Les employés deviennent très exigeants dans leurs choix et doivent en contrepartie accepter de continuer à apprendre. Il faut aussi prendre en

compte l'obligation qu'ont les gouvernements de supporter le coût de la formation, en particulier celle des adultes peu qualifiés ou de ceux dont les compétences sont trop courantes. Le gouvernement se doit d'accorder une seconde chance aux adultes, notamment aux femmes, en leur donnant à nouveau accès à des programmes de formation interne ou de formation de reconversion dans les établissements traditionnels.

- 56.** Le délégué du gouvernement du Kenya a insisté sur la nécessité pour son pays de se maintenir au courant de l'évolution technologique dans le monde et sur la difficulté d'être opérationnel sans aide informatique. Son gouvernement a donc encouragé les autorités chargées de l'éducation à créer dans certains établissements des départements consacrés aux nouvelles technologies, pour améliorer l'employabilité des travailleurs. Des problèmes tels que l'insuffisance des financements ou la fréquence des coupures de courant rendent la situation difficile, mais le pays fait de son mieux pour les résoudre.
- 57.** Un membre employeur (Allemagne) a expliqué que son entreprise avait mis en place un programme de formation permettant de développer les compétences qui lui étaient nécessaires, et qu'une partie de ce programme se déroulait à l'étranger. Cependant, comme le contenu des programmes de diplômes varie selon les pays, il est difficile de comparer les niveaux des compétences obtenues à l'issue des stages de formation. Une norme de qualification universelle devrait être établie pour l'ensemble de l'UE, comme pour les permis européens «de naviguer sur le Net» par exemple, afin d'assurer la mobilité des compétences. Ceci permettrait également d'éliminer les formations sous-performantes, car chaque travailleur aurait un accès égalitaire à une formation de qualité, quel que soit son pays d'origine. Le dialogue social par secteur sur le thème de l'Union européenne s'est révélé satisfaisant du fait de la bonne organisation des travailleurs, bien que des travaux supplémentaires s'avèrent nécessaires notamment en ce qui concerne l'établissement de critères de compétences en technologie de l'information.
- 58.** Un membre travailleur (Allemagne) a déclaré que la difficulté de répondre aux besoins d'un grand nombre de travailleurs licenciés reste un problème important. Cependant, il est essentiel d'organiser des programmes de formation visant à améliorer l'employabilité. Cette employabilité pourrait être optimisée si les travailleurs disposaient de conditions de travail satisfaisantes, d'une liberté de choix totale en matière de formation, ou encore si le principe de concertation employés-employeurs sur le thème de la formation était inclus dans le processus de négociation collective. La Déclaration de Lisbonne de mars 2000, inspirée des travaux collectifs des employeurs et des syndicats des services des télécommunications, est un bon exemple de dialogue social fécond. Entre autres points, la déclaration rappelait la nécessité absolue d'une formation ICT pour tous les employés, de la mise en place d'un système de certification ICT permettant de transférer ces compétences dans tous les pays d'Europe, de l'utilisation du réseau Internet pour la formation ICT et de l'établissement d'une réglementation européenne pour le télétravail. Il est indispensable d'investir dans l'infrastructure du réseau Internet pour réduire la «frontière numérique». Le dialogue social devrait être fortement encouragé au niveau du BIT par la mise en place de mécanismes appropriés, notamment de petits groupes consultatifs tripartites se réunissant régulièrement pour débattre des thèmes intéressant spécifiquement les employeurs et les employés.
- 59.** Un membre employeur (Philippines) a déclaré que la formation et l'éducation permanente étaient indispensables compte tenu du rythme d'obsolescence dans le secteur des postes et des télécommunications, la nécessité de satisfaire la clientèle et de la fidéliser.
- 60.** Un autre membre employeur (Espagne) a rappelé quelle était la responsabilité des employeurs et des gouvernements en matière d'employabilité, faisant cependant observer que tous les partenaires avaient un rôle à jouer. Il faut que tous les participants acceptent d'assumer leurs responsabilités et reconnaissent la nécessité du travail en commun tout en tenant compte des différences de priorité. Pour les gouvernements, la priorité essentielle

est probablement de s'occuper des chômeurs et des futurs travailleurs encore scolarisés, alors que pour les entreprises il s'agit plutôt de leurs propres employés. On pense souvent à tort que les nouvelles technologies sont surtout des technologies de pointe; elles peuvent en fait être des technologies intermédiaires ou même de base. En Espagne, des efforts ont été entrepris, regroupant le gouvernement, les universités et un certain nombre de sociétés de télécommunications, pour définir une échelle de niveaux de compétences. On constate sans surprise que des progrès ont été réalisés dans les entreprises de communication, grâce aux techniques d'enseignement à distance utilisées comme outils de formation, dans le souci d'une mise à jour constante des programmes. Le rôle du gouvernement comprend la reconnaissance officielle des compétences et des qualifications, les syndicats devraient participer pour leur part à la conception des programmes de formation et d'apprentissage.

- 61.** Un consultant employeur (Allemagne) a déclaré que les entreprises se montreraient plus intéressées par le contenu des programmes d'éducation permanente s'il les concernait davantage. De même, il est normal que les travailleurs qui bénéficient le plus d'une éducation permanente s'y investissent en proportion des avantages reçus. D'excellents résultats ont été obtenus à cet égard dans le cadre du dialogue social en Europe. Du point de vue des entreprises, l'éducation permanente doit s'inscrire dans une stratégie globale, trouvant un juste compromis entre le coût des programmes et les exigences de la concurrence.
- 62.** Le représentant du gouvernement du Maroc a déclaré que la formation initiale de base devait être assurée par les gouvernements. En revanche, la formation continue, qui vise à garantir l'employabilité, incombe aux opérateurs privés du secteur des postes et, surtout, doit être partagée par les gouvernements et les entreprises. En outre, cette formation continue et la formation de reconversion doivent accompagner tout processus de libéralisation puisque le besoin ne s'en faisait pas sentir auparavant.
- 63.** Le porte-parole des travailleurs a pris note avec satisfaction de la précieuse contribution de toutes les parties à la réalisation de l'objectif commun de reconversion professionnelle des personnes qui font face à de grands changements ou qui ont déjà subi de tels changements. Le groupe des travailleurs tient à réaffirmer sa position sur les six éléments qu'il juge importants dans ce domaine, à savoir: premièrement, le principe fondamental de la consultation et du dialogue social entre tous les partenaires sociaux sur les questions de l'employabilité et de la reconversion; deuxièmement, la nécessité de respecter le principe de l'égalité des chances; troisièmement, la nécessité de veiller à l'uniformisation, à l'adaptabilité et à la transférabilité des qualifications et de la formation afin d'en garantir la reconnaissance universelle; quatrièmement, l'accès à l'Internet pour tous afin d'offrir des possibilités optimales de formation et de reconversion même si l'Internet est difficilement accessible dans certains pays de différentes régions; cinquièmement, la réaffirmation de la responsabilité première des gouvernements en matière de reconversion, les travailleurs estimant comme les employeurs que la responsabilité de la reconversion incombe à toutes les parties mais considérant également que les gouvernements et les employeurs doivent admettre qu'ils ont l'obligation de garantir le financement nécessaire pour améliorer les compétences des travailleurs ou les reconvertir en fonction des changements qui surviennent dans le secteur; sixièmement, l'engagement des employeurs et des gouvernements à fournir des instructeurs et à mettre en place des programmes permettant aux travailleurs d'accéder à moindre frais à l'apprentissage tout au long de la vie.
- 64.** Le porte-parole des employeurs a constaté avec plaisir qu'un consensus se dégagait clairement sur la nécessité de veiller, dans l'intérêt des employeurs, des syndicats et des pays, à ce que la main-d'œuvre soit qualifiée, compétente, productive et mobile. Une véritable coopération et un véritable soutien des partenaires sociaux sont possibles dans ce domaine.

-
- 65.** Un autre membre employeur (Bénin) a fait observer que dans le secteur des télécommunications la formation était rendue nécessaire, non seulement par la libéralisation mais aussi par l'évolution technologique. Pour que le matériel soit correctement entretenu, il faut que le personnel soit formé. C'est ainsi que les contrats d'achat de matériel neuf contiennent toujours une clause prévoyant la formation du personnel concerné. A propos de la collaboration entre partenaires sociaux, l'orateur indique qu'il existe dans son entreprise un conseil de gestion des ressources humaines chargé d'élaborer et d'adopter le plan de formation de l'entreprise, au sein duquel siège le syndicat qui prend une part très active à l'élaboration de ce plan.

Groupe 3: Moyens de promouvoir l'égalité des chances pour le personnel à tous les niveaux

- 66.** Un membre travailleur (France) a rappelé les efforts considérables déployés pour élaborer et adopter la convention de l'OIT (n° 183) sur la protection de la maternité en 2000. Le travail ainsi effectué par les partenaires sociaux du monde entier a été très positif puisque le champ d'application de cette convention est considérablement élargi et qu'elle couvre maintenant toutes les catégories de travailleurs, y compris celles qui exercent des formes atypiques de travail dépendant. Cette convention offre également une meilleure protection sur le plan des congés, des prestations et de la discrimination. Malheureusement, trop peu de pays ont à ce jour ratifié cette convention grâce à laquelle les femmes des postes et des télécommunications ainsi que leurs enfants seraient mieux protégés. L'OIT doit enjoinde aux Etats Membres de la ratifier et de l'appliquer sans plus attendre.
- 67.** Le représentant du gouvernement de l'Inde a affirmé que son gouvernement était conscient de la responsabilité qui lui incombe en matière d'employabilité et d'égalité des chances. La transformation des emplois des secteurs des postes et des télécommunications, due aux progrès technologiques, requiert une formation polyvalente et aussi la reconversion du personnel existant pour que celui-ci reste employable. Le gouvernement reconnaît également la nécessité d'offrir des chances égales aux hommes et aux femmes de toutes les régions, quelles que soient la couche sociale et la caste auxquelles ils appartiennent. Cela a permis de constituer une réserve considérable de techniciens spécialisés dont l'employabilité est garantie. Du fait de sa complexité, la formation polyvalente a posé un problème de motivation et les représentants des travailleurs ont été invités à encourager le personnel à saisir cette occasion d'améliorer leur propre employabilité.
- 68.** Le porte-parole des employeurs a parlé des Etats-Unis, qui s'efforcent depuis longtemps de promouvoir l'égalité des chances, à commencer par la promulgation de l'article 7 de la loi de 1964 sur les droits civils. L'égalité des chances, telle qu'elle a été prévue par la loi, s'est finalement transformée en action positive, obligeant les employeurs à refléter la diversité ethnique et celle des genres dans les effectifs de travail au sein de leurs entreprises. Tous les partenaires sociaux ont trouvé difficile de travailler sur ce thème. L'égalité des chances est un objectif qui demande un énorme effort d'adaptation tant du point de vue comportemental que culturel, de la part de tous, allant des cadres jusqu'aux simples ouvriers. Une approche universelle pouvant s'appliquer à tous ne convient pas, car le succès dépend de changements qui touchent aux questions religieuses, ethniques et de genre, et il faut prendre en compte les difficultés inhérentes à la réglementation des comportements sociaux. En dépit de ces problèmes, après 38 ans, les Etats-Unis ont réussi à améliorer considérablement la situation non seulement en ce qui concerne les hommes et les femmes, mais aussi en ce qui concerne la population américaine en général. En fin de compte, cependant, l'événement le plus important aura été la pénurie de travailleurs qualifiés dans le secteur technologique, qui a précipité la création de lieux de travail, où la main-d'œuvre composée à la fois d'hommes et de femmes incluait un large éventail de races, de groupes ethniques et d'idées, afin de tirer parti de cette diversité et produire un effet synergique.

-
- 69.** Un membre employeur (Nouvelle-Zélande) a déclaré que, dans son pays, les principes d'égalité étaient respectés depuis longtemps, puisque que la Nouvelle-Zélande a été le premier pays à accorder le droit de vote aux femmes. En tant que membre du Comité consultatif de l'égalité des chances en matière d'emploi auprès du ministère du Travail de son pays, elle a expliqué que les objectifs du principe de l'égalité des chances n'ont jamais été atteints. Les inégalités à l'égard des femmes et des personnes handicapées persistent en Nouvelle-Zélande et concernent également les nouveaux immigrants, problème qui lui tient particulièrement à cœur. L'égalité des chances totale a toujours été entravée par divers obstacles, et, même si on prend en compte les inquiétudes des syndicats concernant la précarisation du travail, il importe également de se rappeler que la tendance au travail à temps partiel et au travail au coup par coup débouche parfois sur de nouvelles possibilités et donne l'occasion à des personnes qui auraient autrement pu se voir refuser l'accès à un emploi à temps plein de mettre le pied dans la porte.
- 70.** Selon le représentant du gouvernement du Maroc, l'égalité des chances ne devrait pas être examinée uniquement sous l'angle de l'égalité entre les hommes et les femmes. Pour résoudre la question de l'égalité des chances prévue par les constitutions de différents pays, y compris entre les hommes et les femmes, il faudrait prévoir des solutions intégrant des pratiques transparentes en matière de gestion des ressources humaines. Le Maroc s'est engagé dans un processus visant à parvenir à l'égalité des chances non seulement dans les services postaux, mais aussi dans les autres secteurs.
- 71.** Selon le porte-parole des travailleurs, certains principes devraient être mis en avant dans le domaine de l'égalité des chances pour le personnel à tous les niveaux. La législation ne peut pas faire évoluer la situation à très court terme, mais il ne faut pas pourtant totalement écarter cette solution. Il convient de lutter sans relâche pour l'égalité des chances et la dignité au travail. Les accords collectifs négociés entre son syndicat et Australia Post comprennent des dispositions permettant d'établir un équilibre entre les obligations professionnelles et familiales et la reconnaissance de la diversité sur le lieu de travail. Australia Post est constitué d'une main-d'œuvre très diverse qui, dans une large mesure, reflète la politique d'immigration des gouvernements qui se sont succédé. Même si les conventions collectives prévoient des dispositions en matière d'égalité des chances, le processus est parfois entravé par des contraintes à l'échelle de la gestion locale. Les femmes travaillant dans les services des postes et télécommunications demeurent cantonnées aux échelons les plus bas de la hiérarchie, comme le soulignait déjà le rapport établi pour la réunion tripartite de 1998 consacrée à ce secteur. Il est évident que seuls de faibles progrès ont été accomplis dans ce domaine. La question est complexe et il est difficile de faire évoluer les cultures et les comportements, mais il est essentiel que toutes les parties s'efforcent d'atteindre les objectifs de l'égalité des chances. Les syndicats reconnaissent que l'adoption dans différents lieux de travail de modalités différentes permet de garantir l'égalité des chances; c'est ainsi qu'ils ont négocié des accords de travail à temps partiel pour permettre aux travailleurs d'équilibrer leurs obligations professionnelles et familiales. Toutefois, beaucoup d'autres moyens de parvenir à ce but devraient être envisagés. En outre, le concept de l'égalité des chances et de traitement devrait s'appliquer aussi aux travailleurs à temps partiel qui devraient être autorisés à s'affilier à un syndicat et bénéficier des prestations de retraite, conformément à la convention n° 175 de l'OIT. L'intervenant a souligné le rôle que pourraient jouer la Déclaration sur les principes et droits fondamentaux au travail et son suivi (1998) et le Programme d'activités de l'OIT concernant un travail décent dans la promotion des droits au travail. Les travailleurs appuient sans réserve l'objectif premier de l'OIT visant à promouvoir l'égalité des chances pour les femmes et les hommes.
- 72.** Un conseiller employeur (Allemagne) a salué le sérieux avec lequel les employeurs et les travailleurs abordaient la question de l'égalité des chances. Il serait déplacé de la part des entreprises de ne pas prendre en compte cette dimension, de grands progrès ayant été réalisés dans ce domaine. L'intervenante s'est déclarée particulièrement concernée par

cette question car elle participait à un groupe de travail qui étudiait ce sujet à l'échelon du dialogue social européen.

73. Un membre employeur (Pakistan) s'est associé aux points de vue exprimés par les orateurs précédents concernant la question essentielle de l'égalité des chances. Le concept n'a toutefois pas la même signification suivant les pays. Le concept d'égalité des chances découle de celui de la démocratie qui lui-même découle de l'éducation. L'égalité des chances a peu de résonance aussi longtemps que de nombreux pays n'auront pas instauré une démocratie et que le niveau d'éducation des populations sera faible.
74. Le représentant du gouvernement de la Chine s'est associé aux observations formulées par les différents orateurs des groupes des employeurs et des travailleurs qui considéraient l'égalité des chances comme une question essentielle. Son gouvernement a adopté des mesures prioritaires pour traiter les problèmes existant dans ce domaine. China Post a aussi adopté une politique en vertu de laquelle les travailleurs doivent suivre tous les deux ans une formation polyvalente, les programmes de formation étant conçus au cas par cas en fonction de la situation propre à chaque travailleur. Il est à espérer que des travailleurs mieux formés seront plus à même de s'adapter aux situations résultant des restructurations.

Groupe 4: Dialogue social et rôle de l'OIT

75. Selon le porte-parole des employeurs, on pourrait interpréter la notion de dialogue social de différentes manières. Ainsi, dans certaines régions ou pays, le dialogue social fait partie du tissu social. De nombreux exemples positifs existent au sein de l'Union européenne. Dans l'Afrique du Sud de l'après-apartheid, le tripartisme et le dialogue social sont aussi ancrés dans la tradition culturelle. Dans d'autres pays, cependant, le processus n'est pas aussi systématique. Le dialogue social est un élément positif et appréciable du processus de la libre entreprise, pour autant: 1) qu'il soit utile et transparent et ne se déroule pas suivant des schémas établis; 2) qu'il émane de la culture et des coutumes locales et soit volontaire; 3) que l'on reconnaisse que chacun des partenaires est une entité indépendante avec des mandats et des objectifs propres; et 4) que l'on comprenne que les travailleurs des entreprises sont avant tout des employés qui s'attachent à fournir aux clients des services de qualité. Selon l'intervenant, il conviendrait d'envisager d'associer les autorités chargées de la réglementation au dialogue social en tant que nouveau partenaire.
76. Un membre travailleur (Sénégal) a déclaré qu'il était important de rappeler qu'il y a seulement dix ans l'Etat était le seul employeur dans ce secteur. Le monopole d'Etat a été remplacé par une ouverture à la concurrence nationale puis mondiale. Les nouveaux employeurs sont des multinationales qui ont une approche différente lorsqu'il s'agit du partage des informations. Ces entreprises doivent être ouvertes à des cultures, des travailleurs et des partenaires différents. Le dialogue social devrait être un processus permanent ancré dans la culture de l'entreprise. De nombreuses entreprises adoptent des accords de portée mondiale, et la négociation à l'échelle mondiale est la seule manière de relever les défis du troisième millénaire.
77. Un membre travailleur (Allemagne) a noté que, depuis la libéralisation des services de télécommunications, les entreprises se développent et deviennent des acteurs au plan mondial. Les partenaires sociaux devraient créer des cadres appropriés permettant de débattre des conséquences de la mondialisation sur les entreprises et les travailleurs. Ce besoin a été reconnu en Europe lorsque la Commission européenne a adopté une directive relative à l'information et à la consultation des travailleurs dans les entreprises de plus de 1 000 employés. Certains progrès ont été faits dans le secteur, y compris des initiatives qui vont au-delà de la directive européenne, d'autres pays étant invités à participer aux comités d'entreprise européens. L'intervenant a indiqué qu'il serait souhaitable de voir de telles initiatives se développer à l'échelon mondial. Il faut aussi adopter des codes de conduite comme celui adopté par Telefonicá, et plus récemment par d'autres entreprises en Grèce,

en Suède ou en France. L'intervenant a demandé à l'OIT et à la réunion de prendre des mesures visant à créer des accords de consultation avec les grandes multinationales car ils permettraient que des accords et des codes de conduite mondiaux soient élaborés et négociés.

- 78.** Le représentant du gouvernement de l'Inde a déclaré que le secteur des postes et télécommunications était en transition dans son pays. Les services des télécommunications s'ouvrent au secteur privé. Un dialogue social adapté et efficace est nécessaire pour aider cette transition. Le gouvernement est conscient qu'il doit protéger les droits fondamentaux des travailleurs et assurer la croissance du secteur. L'OIT a un rôle à jouer pour favoriser le dialogue social et promouvoir les concepts de travail décent; les accords de temps partiel sont très utiles au cours de l'étape de transition que connaissent ces secteurs.
- 79.** Un conseiller employeur (Espagne) a expliqué l'accord *Telefónica* dont il a déjà été question plusieurs fois. Son entreprise, qui est attachée au dialogue social, a signé avec l'UNI cet accord par lequel elle s'engage à respecter et à garantir à ses travailleurs toute une série de droits dans les pays où elle est implantée. L'entreprise respectait déjà ces droits, énoncés dans différentes conventions de l'OIT, de telle sorte que l'accord a simplement entériné la situation existante. Celui-ci ne peut toutefois se substituer à la volonté des gouvernements qui conservent la responsabilité de ratifier et d'appliquer les conventions de l'OIT. L'entreprise est certes très satisfaite de cet accord, mais elle comprend aussi que le contexte culturel ou le degré de développement des relations syndicales diffère d'un pays à l'autre.
- 80.** Un membre travailleur (Fédération de Russie) a exprimé son appui à la Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale et s'est déclaré favorable aux codes de conduite. Il a cependant déploré la stratégie du «deux poids, deux mesures» adoptée par les sociétés multinationales. En effet, beaucoup de ces sociétés reconnaissent dans leur propre pays les organisations de travailleurs et engagent avec elles un dialogue constructif alors qu'elles se comportent différemment dans d'autres pays. Dans la Fédération de Russie, elles n'entretiennent aucune relation et aucun dialogue social avec les organisations de travailleurs alors que le taux de syndicalisation du secteur avoisine 80 pour cent. En appliquant une règle dans leur pays d'origine et une autre ailleurs, ces sociétés violent le code de conduite des entreprises multinationales. Il conviendra de préciser dans les conclusions de la réunion que les règles doivent être appliquées à tous les pays sans distinction.
- 81.** Un membre employeur (Nouvelle-Zélande) a déclaré qu'il était irréaliste de vouloir appliquer les mêmes règles dans le monde entier. Les cultures et les niveaux de développement varient selon les pays. Le dialogue social est certes une bonne chose mais il doit rester volontaire et correspondre aux attentes nationales et sociales des citoyens de chaque pays.
- 82.** Un membre travailleur (Chine) a rappelé que, dans son pays, le secteur industriel dans son ensemble avait connu une évolution rapide au cours de ces dernières années. Il a beaucoup appris auprès des pays développés en ce qui concerne les sciences et technologies avancées, notamment les idées de gestion avancées parmi lesquelles l'idée principale consiste à mettre l'accent sur l'homme, à respecter et à promouvoir un développement global et libre de l'individu, et à construire un esprit de groupe dans les entreprises. Il y a un consensus entre le gouvernement, le syndicat et les entrepreneurs dans ce domaine. Le fait que les relations sociales soient stables en Chine est propice à la mise en place du dialogue tripartite et de la négociation collective, conformément à la pratique internationale. Les mécanismes institués pour la consultation tripartite aux échelons national et régional englobent la négociation collective dans les grandes entreprises. Toutefois, la Chine a moins d'expérience que d'autres pays car le dialogue tripartite y est encore relativement récent. Le gouvernement s'efforce de promouvoir le développement

économique, les entreprises cherchent à accroître la productivité, alors que le syndicat met l'accent sur la protection des droits et intérêts des travailleurs. Comment faire pour que les trois parties puissent mener un débat approfondi, trouver des points de convergence, parvenir à un compromis et trouver la solution des problèmes. Voilà une difficulté à laquelle nous faisons face.

- 83.** Un membre employeur (Allemagne) a indiqué que le secteur des télécommunications de son pays respectait les diverses conventions de l'OIT et en appliquait les principes. Les syndicats et les comités d'entreprise allemands sont très puissants et *Deutsche Telekom* respecte les droits des syndicats et la législation nationale. Le comité d'entreprise européen qui sera prochainement mis en place englobera les nouveaux adhérents à l'Union européenne. Cependant, les employeurs n'ont pas l'obligation de mettre sur pied des organisations de travailleurs ou de les aider à se développer. Il se peut que certains travailleurs ne souhaitent pas s'affilier à un syndicat et c'est là un droit qu'il faut leur reconnaître. Les entreprises multinationales ne peuvent se fonder sur l'expérience d'un pays pour l'étendre à tous les autres. *Deutsche Telekom* reconnaît les droits des travailleurs et les défend activement, mais tout le reste relève de la responsabilité des organisations nationales.
- 84.** Le porte-parole des travailleurs a soulevé trois questions distinctes. Premièrement, il a rendu hommage à l'UPU et au travail qu'elle accomplit. L'UPU est une organisation qui est régie par la Charte des Nations Unies et qui se compose des administrations postales des Etats membres. L'UNI entretient de bonnes relations avec l'UPU à la fois à l'échelon mondial et dans le contexte européen mais, dans les régions, le degré de concertation varie considérablement. Ainsi, les bureaux régionaux de l'UPU pour l'Afrique et l'Amérique ont conclu des accords avec les représentants des services des postes de ces deux régions au sein de l'UNI mais, dans la région Asie-Pacifique, les deux organisations ont très peu de contacts. Or la concertation entre l'UPU et l'UNI est considérée comme essentielle; c'est pourquoi cette dernière continuera à insister pour être représentée au sein de l'UPU. La deuxième question concerne le dialogue social dans les pays peu développés, en particulier en Afrique. Les services des postes des pays africains utilisent toujours des techniques essentiellement manuelles, mais cela changera inévitablement, entraînant d'importantes suppressions d'emplois qui aggraveront encore les problèmes du continent. Les représentants des travailleurs devront envisager avec les employeurs les moyens de surmonter les problèmes causés par l'évolution technologique. Pour ce faire, ils doivent avoir accès aux mêmes qualifications que les autres partenaires sociaux, ce à quoi l'OIT doit contribuer en organisant des séminaires sur le dialogue social dans les régions. Un séminaire de ce type, tenu en 2000 à Bangkok, a été couronné de succès. D'autres activités régionales devraient être organisées dans les plus brefs délais en Afrique et en Amérique latine pour chercher à résoudre les problèmes non négligeables auxquels se heurtent les pays en développement de ces régions.
- 85.** Le troisième problème concernait les entreprises multinationales. Les travailleurs ont apprécié la participation des organismes de réglementation au processus de dialogue social. Ils tiennent, cependant, à souligner qu'ils n'avaient jamais pensé que les conditions de travail devraient être les mêmes dans les pays en développement que dans les pays développés. L'accord passé avec *Telefónica* a été décrit en détail pour expliquer ce point précis. Cet accord, comme beaucoup d'autres, a été rédigé sur la base des conventions de l'OIT et demandait aux entreprises de respecter les principes et les droits fondamentaux qui y sont exprimés. En outre, l'accord demandait aux entreprises de respecter les réglementations nationales et de se conformer aux normes de base établies par les différents pays. Mais le fait que les salaires et les conditions de travail devraient être partout les mêmes a été omis. L'intervenant a insisté sur cinq problèmes concernant les entreprises multinationales: 1) la nécessité de faire respecter strictement les principes et les pratiques contenus dans la Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale, qui s'appliquaient également aux entreprises du

secteur public présentes dans d'autres pays; 2) le fait que la mondialisation avait non seulement contribué à aggraver la pauvreté, mais qu'elle avait aussi créé des inégalités; l'OIT devrait travailler avec les partenaires sociaux pour promouvoir la Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale et aider les partenaires sociaux à se concerter pour résoudre ces problèmes d'inégalités; 3) l'OIT devrait mettre en place un processus de consultation avec les entreprises multinationales afin de promouvoir les accords et les codes de conduite; 4) l'OIT devrait étudier les moyens de garantir la surveillance et l'application de ces accords; 5) étant donné le nombre important des entreprises multinationales dans le secteur, il est également important de promouvoir la Déclaration sur les principes et les droits fondamentaux au travail, notamment ceux contenus dans la convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, et dans la convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949.

- 86.** Le porte-parole du groupe des employeurs a souligné le fait que les négociations et les résultats auxquels donne lieu le dialogue social doivent être avantageux pour toutes les parties. Il y a différentes manières d'y parvenir, telles que les négociations professionnelles, qui sont dans bien des cas distinctes du dialogue social. Compte tenu de la baisse du taux de syndicalisation, beaucoup d'entreprises fonctionnent très bien sans syndicats, ce qui ne reflète pas nécessairement une opposition de leur part aux syndicats mais simplement la reconnaissance que tout travailleur a le droit de ne pas se syndiquer. Le Code de conduite *UNI-Telefónica*, cité par le groupe des travailleurs, ressemble à la déclaration de principes adoptée par l'entreprise de l'orateur, créée il y a plus de 80 ans, époque à laquelle aucune convention internationale ou code de conduite n'existait sur le sujet. De nombreuses entreprises fonctionnent très bien sans codes de conduite ou normes internationales obligatoires. Lorsque toutes les parties sont gagnantes, une collaboration fructueuse peut s'instaurer grâce au dialogue entre les entreprises et leurs salariés, dans l'intérêt de la clientèle et des populations locales.
- 87.** Le représentant du gouvernement de la Slovaquie a déclaré que le dialogue social était essentiel pour la paix sociale, qui est elle-même un gage de prospérité, et tel est bien le but recherché.
- 88.** Le représentant du gouvernement du Kenya a affirmé que les principes du dialogue social étaient bien ancrés et observés dans le secteur des postes et des télécommunications de son pays. Le dialogue social peut être bipartite ou tripartite, selon les dispositions de la législation nationale du travail et la pratique des entreprises. Les nombreuses entreprises multinationales implantées au Kenya ne sont pas au-dessus des lois: elles doivent appliquer sans exception les conditions minimums d'emploi imposées par la législation du travail. A vrai dire, beaucoup de grandes entreprises telles que *DHL* appliquent en réalité des normes de travail d'un niveau supérieur à celles qui ont été négociées par les partenaires sociaux. L'OIT doit, en menant régulièrement des enquêtes, contrôler l'application de la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale ainsi que de la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail. La mise en œuvre de ces instruments par tous les Etats Membres permettrait d'éviter un «nivellement par le bas» des normes du travail dans le secteur des postes et des télécommunications.
- 89.** Un conseiller employeur (Allemagne) a fait observer que le dialogue social revêtait une grande importance et était couramment pratiqué en Europe malgré la diversité des opinions concernant la forme qu'il doit prendre. L'oratrice approuve les interventions du porte-parole du groupe des travailleurs à ce propos. Il faut créer dans l'entreprise une situation qui avantage tout le monde. Le dialogue social comporte différents volets et est conduit à différents niveaux de l'entreprise; plus il se rapproche des travailleurs mieux il est compris. En Allemagne, les négociations collectives sont menées séparément, certaines questions étant traitées par les employeurs et les travailleurs et d'autres, plus vastes et d'ordre

macroéconomique, faisant l'objet d'une concertation tripartite. Il n'est toutefois pas possible d'affirmer que cette forme de dialogue social est valable pour le monde entier.

- 90.** Un membre employeur (Philippines) a déclaré que le dialogue social était incontournable. Pourtant, celui-ci a lieu parallèlement à l'évolution permanente du contexte extérieur, avec laquelle les entreprises doivent constamment jongler pour satisfaire les besoins de la clientèle. L'idée de satisfaire tout le monde est très importante pour accompagner le changement, mais elle ne peut dicter une démarche uniforme qui passerait outre la diversité culturelle. Le dialogue doit également se fonder sur la transparence entre tous les secteurs car cela permet d'instaurer, quelle que soit la conjoncture, un esprit de cohésion et de collaboration. Toutes les questions qui font l'objet du dialogue social ne doivent pas être préalablement définies par écrit. Dans un climat de confiance, beaucoup de thèmes non prévus à l'avance peuvent faire l'objet d'une concertation, d'une entente et d'une collaboration.

Examen et adoption du projet de rapport et du projet de conclusions

- 91.** Le groupe de travail sur les conclusions a présenté le projet de conclusions à la réunion à la sixième séance.
- 92.** A la même séance, la réunion a adopté le présent rapport et le projet de conclusions.

Genève, le 17 mai 2002.

(Signé) M. A. Pierides,
Président.

Conclusions sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans les services des postes et télécommunications ¹

La Réunion tripartite sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans les services des postes et télécommunications,

S'étant réunie à Genève du 13 au 17 mai 2002,

Adopte, ce dix-septième jour de mai 2002, les conclusions suivantes:

Considérations générales

- 1.** Depuis quelques années, les services des postes et télécommunications ont évolué rapidement et enregistré de fortes fluctuations dans leur développement ainsi que dans les domaines de la rentabilité et de l'emploi. Ils ont contribué à la croissance économique et à l'évolution de la vie culturelle, sociale et politique. Du fait des réformes structurelles des postes et télécommunications, les monopoles d'Etat ont été partiellement démantelés au profit des opérateurs privés qui se sont développés, ce qui a eu des répercussions sur l'emploi, les conditions de travail et les relations professionnelles. Un formidable progrès technologique, la mondialisation, l'évolution des exigences de la clientèle et une transformation du cadre réglementaire aux échelons national, régional et mondial ont accompagné ces changements.
- 2.** De par leur nature et leur ampleur, ces changements ont eu de profondes répercussions négatives et positives sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans ces secteurs. Comme dans beaucoup d'autres branches, des emplois ont été créés dans certaines activités tandis que d'autres étaient supprimés ailleurs, mais le rythme a été particulièrement rapide dans les télécommunications. L'explosion de ce secteur à la fin des années quatre-vingt-dix s'est rapidement transformée en une brutale récession alors que l'enthousiasme pour la téléphonie de la troisième génération et le commerce électronique s'affaiblissait, et l'endettement des entreprises concernées s'est accru, exacerbé par le ralentissement de l'économie et les événements de la fin de l'année 2001. Toutefois, de nouveaux emplois sont créés, qui devraient être intéressants et de qualité, ce qui constitue à la fois une chance à saisir et un pari à relever tant par les organisations d'employeurs et de travailleurs que par les gouvernements.
- 3.** Ces deux secteurs remplissent un rôle d'importance stratégique car ils contribuent à la croissance d'autres secteurs ainsi qu'à la cohésion nationale et sociale. Pour que l'économie mondiale puisse évoluer, il faut que de nouveaux services des postes et télécommunications soient mis en place et que les frontières entre ces activités et d'autres secteurs, tels que le transport de marchandises, les services financiers et tous les médias, s'estompent. Tout le monde demeure très attaché à l'application du principe du service universel à un prix abordable, dans toutes les activités des secteurs des postes et des télécommunications, y compris, par exemple, l'accès à l'Internet, sachant qu'il faut rechercher des moyens de la financer à long terme, surtout dans les zones isolées ou rurales.
- 4.** Depuis la Réunion tripartite de 1998 sur les répercussions des changements structurels et réglementaires dans les services des postes et télécommunications, d'autres changements se sont produits, notamment l'adoption de l'Accord général de l'OMC sur le commerce

¹ Adoptées à l'unanimité.

des services ou encore l'attribution et la tarification de licences pour la téléphonie sans fil. Dans de nombreux pays, ces changements ont eu des conséquences très importantes pour les deux secteurs. Du fait de la libéralisation des télécommunications et, plus récemment, des services postaux, certains monopoles existants se sont progressivement ouverts à la concurrence. La privatisation partielle ou totale des opérateurs publics, en particulier, a eu des répercussions majeures sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances. Bien qu'il n'existe pas de solution unique, la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail constitue une bonne base pour résoudre les questions d'emploi, d'employabilité et d'égalité des chances dans les services des postes et télécommunications.

Emploi

5. Il est difficile de déterminer si les emplois créés dans les nouveaux services des postes et télécommunications ont compensé les suppressions dues soit au progrès technologique, aux changements structurels et à la nouvelle réglementation, soit au mode de gestion des entreprises. S'agissant de l'évolution de l'emploi, il convient de tenir compte non seulement de la quantité mais aussi de la qualité des emplois et de ne pas oublier que les statistiques représentent des êtres humains et leurs familles. Une planification stratégique adéquate et un dialogue social [efficace] permettront de gérer au mieux le processus de changement. Qu'il s'agisse de la création ou de la suppression d'emplois, les partenaires sociaux et les gouvernements doivent s'efforcer de respecter les principes des droits fondamentaux au travail, de la protection sociale, de l'égalité de traitement et du dialogue social.
6. Etant donné la rapidité des changements qui se produisent actuellement, il est difficile de prévoir le niveau de l'emploi, ce qui rend d'autant plus nécessaires un dialogue social [efficace] et une bonne planification des ressources humaines. Dans ce contexte, il faut tenir compte de la nécessité d'offrir de nouveaux services qui puissent satisfaire la demande des consommateurs, ce qui crée de nouveaux emplois.

Employabilité

7. Tous ces changements se répercutent sur la formation, que les travailleurs demeurent au sein de leur entreprise ou qu'ils en changent. Pour être rentables, les entreprises doivent pouvoir compter sur les compétences qui conditionnent l'employabilité et la qualité du travail. Les gouvernements, ainsi que les travailleurs, les employeurs et leurs organisations sont conscients que bien des qualifications deviennent obsolètes. Tous ont la responsabilité d'en concevoir d'autres, plus utiles et orientées vers l'avenir. Ils devraient envisager la formation pour l'employabilité et l'adaptation au changement dans un esprit positif. La formation polyvalente, l'exécution d'une multiplicité de tâches et la formation tout au long de la vie devraient devenir la norme dans ces secteurs.
8. L'apprentissage tout au long de la vie est essentiel pour éviter les pénuries de main-d'œuvre qualifiée, améliorer la satisfaction professionnelle et la qualité de l'emploi, augmenter les débouchés, mettre à profit le progrès technique, satisfaire les exigences des consommateurs et améliorer la qualité du service. Il suppose que les employeurs et les gouvernements s'engagent à fournir un financement adéquat et que les travailleurs s'engagent à assumer leur propre perfectionnement professionnel; il requiert aussi une coopération syndicale-patronale ainsi que la mise à disposition des formateurs, des locaux et des matériels pédagogiques nécessaires.
9. Il faut promouvoir pour l'ensemble des travailleurs des postes et télécommunications l'accès à l'Internet aux fins de formation et de perfectionnement professionnel et veiller à réduire la fracture numérique parmi eux. En outre, toutes les parties devraient s'efforcer de

réduire la fracture numérique dans les régions et dans les groupes sociaux qui ne disposent pas d'un accès convenable à l'Internet.

10. L'égalité d'accès à la formation est indispensable à la réussite des mesures visant à favoriser l'employabilité, la création d'emplois et l'égalité de traitement en général.
11. Alors que les gouvernements sont seuls responsables de l'enseignement, dans le cas de la formation pour l'employabilité, les organisations d'employeurs et de travailleurs peuvent contribuer à élaborer les programmes et à définir l'orientation générale. En règle générale, les universités et les écoles ne dispensent pas toujours la formation dont a besoin le secteur, mais les établissements d'enseignement professionnel sont beaucoup plus efficaces dans ce domaine. Les gouvernements, les établissements d'enseignement et les organisations d'employeurs et de travailleurs doivent davantage s'efforcer d'adapter l'enseignement et la formation aux besoins des étudiants et des employeurs potentiels. Le dialogue constructif entre partenaires sociaux à propos de la formation s'est avéré très productif, comme le prouvent les exemples cités au cours de la présente réunion, et devrait donc être encouragé.
12. Les gouvernements, les établissements d'enseignement et les partenaires sociaux devraient favoriser la transférabilité des qualifications en adoptant des systèmes agréés d'homologation des compétences (tel que le permis de conduire informatique européen), qui permettent aux travailleurs de se déplacer d'un pays à l'autre.

Egalité des chances

13. Le respect de l'égalité par les travailleurs, les employeurs et leurs organisations dans les entreprises de services des postes et télécommunications permettra à ceux-ci de bénéficier de la diversification de la main-d'œuvre. Les instruments de l'OIT relatifs à l'égalité, et notamment le principe du rejet de la discrimination fondée sur la race, la couleur, la religion, le sexe, l'opinion politique, l'âge, le handicap, l'ascendance nationale ou l'origine sociale devraient être appliqués dans ce secteur.
14. Dans ces secteurs, les progrès réalisés en matière d'égalité des chances varient grandement suivant les pays, et il est important de veiller à ce que l'égalité des chances débouche sur le concept plus large de l'égalité de traitement. L'instruction, la formation de base, la formation de reconversion et l'orientation professionnelle devraient être accessibles à tous les travailleurs. Il peut être particulièrement important pour les populations défavorisées de leur offrir une seconde chance de s'instruire.
15. Il faudrait prendre des mesures visant à promouvoir l'égalité des chances, y compris des mesures permettant aux femmes et aux groupes d'accéder aux possibilités de carrière. Il faudrait également permettre aux travailleurs de concilier les impératifs professionnels et familiaux tout en continuant à répondre aux exigences commerciales et aux attentes des clients. Il est important que les partenaires sociaux s'efforcent de mettre au point ces mesures par le biais du dialogue social. Le temps partiel, les contrats de courte durée et autres formes de travail flexible peuvent faciliter l'entrée ou le retour sur le marché du travail. Il faut aider ceux qui le souhaitent à accéder à l'emploi de longue durée ou à plein temps.
16. Les gouvernements et les partenaires sociaux devraient promouvoir et appliquer le concept de travail décent, les principes et les droits énoncés dans les conventions citées dans la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale, ainsi que dans la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi, qui sont des instruments permettant de garantir l'égalité des chances.

-
17. L'égalité des chances est un objectif vers lequel nous devrions tendre en permanence. Sa réalisation est à l'origine de nombreux changements culturels et comportementaux sur le lieu de travail. Des progrès ont été accomplis dans les secteurs des postes et télécommunications, mais d'autres sont nécessaires pour instituer une plus grande égalité des chances dans les systèmes d'avancement professionnel et une plus grande égalité de traitement dans les structures des salaires et des prestations.

Dialogue social

18. De bonnes relations professionnelles sont essentielles dans le secteur des postes et télécommunications. Les travailleurs devraient avoir le droit de s'organiser collectivement et d'être représentés par des organisations syndicales libres et indépendantes, conformément aux normes internationales du travail concernant la liberté syndicale et le droit d'organisation et de négociation collective.
19. Au cours de la réunion, plusieurs exemples témoignant de l'existence d'un dialogue social réussi au sein des services des postes et télécommunications de diverses régions du monde ont été cités. Les partenaires sociaux tirent davantage profit du dialogue social et celui-ci est plus constructif s'il est sincère, transparent et volontaire et s'il est mené dans un esprit d'ouverture et de partage de l'information. Il existe des comités d'entreprise européens dans plusieurs sociétés des postes et télécommunications. Des accords-cadres de portée mondiale ont déjà été conclus entre *Telefónica* (Espagne) et *OTE* (Grèce) et des organisations de travailleurs sur les questions relatives au travail et à l'emploi; ces accords tiennent compte des normes internationales du travail. De tels accords peuvent aider les partenaires sociaux à participer ensemble au changement et à rechercher des solutions à leurs problèmes communs.
20. Les travailleurs des entreprises des postes et télécommunications ainsi que leurs représentants devraient être consultés en temps utile, et conformément à la législation et à la pratique nationales, sur les conséquences pour le personnel des décisions stratégiques prises par les opérateurs. Pour que les réformes permettent de réaliser les objectifs de rentabilité et de qualité, les travailleurs devraient, chaque fois que cela est possible, être consultés aux différents stades de la restructuration. Celle-ci ne devrait pas remettre en cause les dispositions existantes en matière de négociation collective.
21. Les autorités des services des postes et télécommunications chargées de la réglementation devraient participer au dialogue social.

Rôle de l'OIT

22. L'OIT a un rôle important à jouer, conjointement avec d'autres institutions internationales, dans la promotion de bonnes relations professionnelles et du travail décent dans ce secteur. Elle devrait étudier et diffuser dans les Etats Membres les meilleures pratiques concernant l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances.
23. Plusieurs instruments de l'OIT s'appliquent plus particulièrement aux questions de l'emploi, de l'égalité des chances, de l'employabilité et des changements structurels et réglementaires dans les services des postes et télécommunications. Il incombe à l'OIT de promouvoir l'application de la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale ainsi que de la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi.
24. L'OIT devrait organiser ou appuyer, au niveau régional ou sous-régional, des séminaires ou ateliers tripartites en Afrique, en Amérique latine et dans les Caraïbes, avec la participation de l'Union postale universelle (UPU), de l'Union internationale des

télécommunications (UIT) et de la Banque mondiale en vue d'examiner les changements structurels et réglementaires dans les services des postes et télécommunications des régions ou sous-régions concernées et de proposer des mesures conformes aux normes de l'UIT, y compris des mesures destinées à améliorer les relations professionnelles.

Partie 2

Résolutions

Examen et adoption des projets de résolutions par la réunion

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

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

Bureau de la réunion:

- M. Pierides (président)
- M. Clark (vice-président gouvernemental)
- M. Maranan (vice-président employeur)
- M. Tsuda (vice-président travailleur)

Membres gouvernementaux:

- Inde: M. Samant
- Kenya: M^{me} Tabu
- Maroc: M. El Maliki

Membres employeurs:

- M. Kjaergaard
- M^{me} Leeming
- M^{me} Traversy

Membres travailleurs:

- M. Nazeikin
- M. Baulk
- M^{me} Bourque

Le groupe de travail avait été saisi de quatre projets de résolution présentés par le groupe des travailleurs. Le projet de résolution concernant la création d'un forum de consultation tripartite sur les conditions d'emploi et de travail dans les services des postes et télécommunications (WPR/D.1), le projet de résolution concernant les codes de conduite des entreprises multinationales des services des postes et télécommunications (WPR/D.2), le projet de résolution concernant la liberté syndicale et le droit de négociation collective dans les services des postes et télécommunications (WPR/D.3), ainsi que le projet de résolution concernant l'égalité et la non-discrimination dans les services des postes et télécommunications (WPR/D.4) ont tous été soumis à discussion.

Les textes des projets de résolution WPR/D.1, WPR/D.2 et WPR/D.3 étaient tous recevables.

Conformément à l'article 14, paragraphe 2, du Règlement, le groupe de travail a décidé que le projet de résolution concernant l'égalité et la non-discrimination dans les services des postes et télécommunications (WPR/D.4) était en rapport avec le point à l'ordre du jour, de sorte que son contenu a été incorporé dans les conclusions relatives à cet aspect du point à l'ordre du jour.

Le projet de résolution concernant la création d'un forum de consultation tripartite sur les conditions d'emploi et de travail dans les services des postes et télécommunications (WPR/D.1) et le projet de résolution concernant la liberté syndicale et le droit de négociation collective dans les services des postes et télécommunications (WPR/D.3) ont tous deux été amendés sur la base des propositions effectuées par les membres des trois groupes.

Aucun consensus n'a été atteint par le groupe de travail sur le projet de résolution WPR/D.1, et le texte amendé a été accepté avec huit voix pour et quatre voix contre.

Après une longue discussion, les membres travailleurs ont retiré leur projet de résolution concernant les codes de conduite des entreprises multinationales des services des postes et télécommunications (WPR/D.2), au motif qu'ils ne comprenaient pas pourquoi ce projet de résolution dans sa version originale n'avait pas reçu l'aval des autres groupes au sein du groupe de travail, alors même que son contenu avait fait l'objet d'un accord général dans un contexte tripartite plus large.

Le projet de résolution WPR/D.3, tel qu'amendé, a été adopté suite à un accord général.

A la sixième séance plénière de la réunion, le président, en sa qualité de président du groupe de travail sur les résolutions, et conformément à l'article 14, paragraphe 8, du Règlement, a présenté la recommandation du groupe de travail relative aux deux projets de résolution dont la réunion était saisie. M^{me} Leeming (membre employeur, Nouvelle-Zélande) a indiqué que le groupe des employeurs ne pouvait être favorable au projet de résolution concernant la consultation tripartite sur les conditions d'emploi et de travail dans les services des postes et télécommunications (TMPTS/2002/8), estimant qu'une telle résolution affaiblirait le processus démocratique des réunions sectorielles, poserait des problèmes financiers et empêcherait le Conseil d'administration de procéder à l'examen des activités sectorielles en cours. Le porte-parole du groupe des travailleurs (M. Baulk) a fait observer que le groupe de travail sur les résolutions avait consacré beaucoup de temps à débattre et à adopter les projets d'amendement, et il a déploré le fait que les employeurs ne soient plus favorables au texte proposé. Le projet de résolution a finalement été adopté par 24 voix pour (17 membres travailleurs, 7 membres gouvernementaux) et 19 voix contre (membres employeurs).

Le projet de résolution concernant les principes et droits fondamentaux au travail dans les services des postes et télécommunications (TMPTS/2002/9) a été adopté à l'unanimité.

**Résolution concernant la consultation tripartite
sur les conditions d'emploi et de travail
dans les services des postes et télécommunications**

La réunion a adopté la résolution par majorité.

**Résolution concernant les principes et droits
fondamentaux au travail dans les services
des postes et télécommunications**

La réunion a adopté la résolution à l'unanimité.

Textes des résolutions adoptées par la réunion

Résolution concernant la consultation tripartite sur les conditions d'emploi et de travail dans les services des postes et télécommunications ¹

La Réunion tripartite sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans les services des postes et télécommunications,

S'étant réunie à Genève du 13 au 17 mai 2002,

Reconnaissant que, pour que les services des postes et télécommunications puissent surmonter les difficultés engendrées par la mondialisation, il faut que s'engage un dialogue social actif, d'une part, entre organisations d'employeurs et de travailleurs et, d'autre part, entre syndicats, employeurs et autorités publiques nationales et internationales compétentes,

Adopte, ce dix-septième jour de mai 2002, la résolution suivante:

La Réunion tripartite sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans les services des postes et télécommunications invite le Conseil d'administration du BIT à:

Demander au Directeur général du BIT d'envisager, dans le cadre de l'examen des activités sectorielles actuellement en cours au sein du Conseil d'administration, la possibilité de convoquer un groupe consultatif restreint, qui siégerait aussi souvent que nécessaire entre les réunions quadriennales ordinaires des secteurs, pour procéder à des échanges de vue constructifs sur l'évolution générale des services des postes et télécommunications et l'incidence de cette évolution sur l'emploi, les conditions de travail et les relations professionnelles. Ce mécanisme inscrirait en priorité à son ordre du jour les questions de l'égalité des chances, de la restructuration, de la privatisation, des fusions et acquisitions, de la reconversion professionnelle et de l'amélioration de l'aptitude à l'emploi, de la création d'emplois et de la sécurité de l'emploi, des politiques et des codes de conduite relatifs à l'emploi ainsi que du programme d'action de l'OIT concernant les deux secteurs.

Résolution concernant les principes et droits fondamentaux au travail dans les services des postes et télécommunications ²

La Réunion tripartite sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans les services des postes et télécommunications,

S'étant réunie à Genève du 13 au 17 mai 2002,

Adopte, ce dix-septième jour de mai 2002, la résolution suivante:

La Réunion tripartite sur l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans les services des postes et télécommunications invite le Conseil d'administration du BIT à:

¹ Adoptée par majorité.

² Adoptée à l'unanimité.

Demander aux gouvernements et aux organisations de travailleurs³ et d'employeurs de respecter et de promouvoir la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi: liberté d'association et reconnaissance effective du droit de négociation collective; élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire; abolition effective du travail des enfants; et élimination de la discrimination dans l'emploi et la profession.

³ L'expression «organisation de travailleurs» renvoie essentiellement aux syndicats.

Partie 3

Autres travaux

Discussions de groupe, présentation et Table ronde

Questions réglementaires et technologiques dans les services des télécommunications

- Président:* M. Roberto Zachmann, Point focal pour les technologies de l'information et de la communication, Département de la création d'emplois et du développement de l'entreprise, BIT, Genève
- Intervenants:* M. Oupa Magashula, Group Executive, Human Resources, Telkom South Africa, Pretoria
- M. Andrew Bibby, Freelance writer and researcher on telecommunications and telework employment issues, Hebden Bridge, West Yorkshire
- M^{me} Barbara Easterling, Secrétaire-trésorier, Communications Workers of America, Washington, DC

M^{me} Easterling a déclaré que la question de la surveillance du lieu de travail était l'un des inconvénients que présentait la technologie. La Commission européenne a récemment mené une étude intitulée «Protection des données à caractère personnel concernant les travailleurs: question de la surveillance et du contrôle», dans laquelle les experts indiquent que les employés devraient bénéficier d'un accès limité aux données les concernant et que le contrôle par l'employeur des appels téléphoniques et des activités sur l'Internet des travailleurs devrait se limiter à un contrôle global des performances professionnelles et à un contrôle de la qualité du travail afin d'éviter ou de détecter des activités délictueuses ou pour des raisons de sécurité. L'étude relève en outre que les contrôles excessifs ou réguliers sont «humainement dégradants», remet en question le droit des employeurs de contrôler les courriers électroniques s'ils semblent avoir un caractère privé et suggère que, si l'utilisation de l'adresse électronique de l'entreprise est limitée, une autre adresse électronique, même personnelle, devrait être proposée aux employés pour leurs communications privées. Enfin, concernant la question de la télésurveillance, l'étude indique que de manière générale elle ne devrait pas être autorisée et que les cas où cette surveillance est autorisée devraient se limiter à la protection de la santé et de la sécurité ou de la propriété de l'employeur. Son syndicat a négocié sur ces questions aux Etats-Unis et a obtenu que des restrictions soient appliquées au contrôle exercé par les employeurs. Les membres du syndicat sont désormais protégés contre les abus de contrôle qui, s'il est effectué à l'insu du travailleur, est interdit. Les contrats prévoient les clauses suivantes: le travailleur doit être informé au préalable qu'il va faire l'objet d'un contrôle, le travailleur doit être rapidement informé des résultats du contrôle, les sanctions disciplinaires fondées uniquement sur ce type de contrôle sont interdites, et le nombre d'appels pouvant faire l'objet d'un contrôle et les périodes de contrôle sont limités. Elle a ajouté que l'étude de la Commission européenne évoquait la transparence en matière de contrôle et l'information et la consultation des représentants des travailleurs comme étant des éléments essentiels à prendre en compte lors de la mise en place de politiques de surveillance. Ces éléments avaient été pris en compte dans les négociations avec les employeurs américains des services de télécommunications.

S'agissant de la protection des données, M^{me} Easterling a déclaré qu'une réglementation devrait être mise en place pour assurer la protection des données à caractère personnel dont disposent les employeurs sur le personnel. Les entreprises détiennent un grand nombre d'informations sur leur personnel – concernant par exemple des questions de santé ou leur situation familiale – qui ont un caractère privé et ne devraient être

communiquées à aucune personne extérieure à l'entreprise. Tout le monde devrait être tenu informé du lieu dans lequel ces informations sont stockées. L'intervenante a déclaré qu'en mars 2002 le Procureur général des Etats-Unis, John Ashcroft, avait demandé aux directeurs d'entreprises américaines de télécommunications d'appuyer une nouvelle loi autorisant les entreprises à communiquer au gouvernement des données à caractère sensible sans qu'il y ait de risque que la loi fédérale n'oblige le gouvernement à rendre ces informations publiques. Une loi en vigueur actuellement empêche le gouvernement de recueillir des informations sur les particuliers si ces derniers n'ont pas la possibilité de les consulter. A la suite des événements du 11 septembre 2001, le Procureur général a demandé aux dirigeants d'entreprises d'appuyer une loi du Congrès qui exclurait de la loi sur la liberté d'information toute information que les entreprises de télécommunications communiqueraient au gouvernement au sujet des vulnérabilités des systèmes et des réseaux informatiques. M. Ashcroft avait aussi demandé instamment aux dirigeants d'entreprises de télécommunications d'accélérer la mise en place de réseaux de surveillance dans leurs nouveaux systèmes numériques de communication. Des associations de consommateurs et d'autres organismes demandent que les nouveaux pouvoirs accordés aux organismes chargés de faire respecter la loi fédérale fassent l'objet d'une surveillance renforcée.

M^{me} Easterling a conclu en évoquant des questions concernant le fossé numérique qui existe dans le secteur, dans son pays et entre pays riches et pays pauvres. Le groupe des travailleurs estime que ces questions sont essentielles au regard de l'économie, des communications, de la démocratie et de l'éducation partout dans le monde.

M. Magashula a formulé des observations sur l'impact de la technologie sur la réglementation à l'échelle de l'entreprise Telkom en Afrique du Sud. Il a fait observer que les nouvelles technologies utilisées et l'ouverture à la concurrence étaient deux forces qui avaient influencé le processus de changement dans son entreprise. Par le passé, l'entreprise reposait sur des services regroupés selon une certaine technologie. Dans un environnement compétitif, cependant, les innovations en matière de service se devaient de répondre à des critères élevés de qualité et de facilité d'utilisation, et les demandes des consommateurs devaient être satisfaites de manière beaucoup plus efficace. L'entreprise Telkom a donc été obligée de remettre en question ses activités. Ainsi, en 1995, l'entreprise fournissait une connectivité de gros, l'accès fixe et l'accès mobile. Depuis 1999, l'entreprise a évolué pour fournir des services de détail, de contenu et de fournisseur commercial. Des changements technologiques ont aussi été apportés qui ont des conséquences sur la gestion des ressources humaines. L'accès amélioré aux services à large bande et aux services nés de la convergence technologique associé à des perspectives commerciales orientées sur les solutions se traduit par un besoin croissant de main-d'œuvre qualifiée. Le capital humain est devenu un élément plus important à mesure que les capacités du réseau augmentent, et la demande pour une main-d'œuvre hautement qualifiée a conduit Telkom à consacrer 230 millions de dollars E.-U. par an à la formation. Pour suivre les progrès technologiques accomplis dans le secteur, le budget affecté à la formation devrait progresser pour atteindre 600 millions de dollars E.-U. De ce fait, l'organisation de l'entreprise devrait aussi évoluer pour soutenir les nouvelles qualifications et innover dans la fourniture des services. Tous ces éléments ont une incidence sur la manière de concevoir les politiques et procédures de l'entreprise qui doit être plus flexible, obtenir la confiance des travailleurs et diffuser plus largement les informations.

M. Magashula a demandé aux dirigeants tripartites d'agir en amont du problème lorsqu'ils planifient les qualifications disponibles en fonction des futures technologies et d'investir directement dans les qualifications afin d'exploiter pleinement les possibilités offertes par l'évolution technologique. Il est également impératif que toutes les nouvelles acquisitions de technologie s'accompagnent d'un engagement de former davantage le personnel, par des cours ponctuels par exemple, car le transfert des connaissances est l'élément clé pour rester compétitif sur le marché. En outre, il convient de mettre l'accent

sur la mise en œuvre de solutions afin de tirer profit des possibilités offertes par les changements technologiques en adoptant une approche novatrice.

M. Magashula a souligné qu'en Afrique du Sud le secteur des télécommunications avait subi de profonds changements après les élections démocratiques qui avaient eu lieu en 1994 et l'adoption de la loi sur les télécommunications en 1996. Telkom s'était vu accorder un monopole limité sur la téléphonie fixe jusqu'en 2002, assorti d'une obligation d'étendre le réseau des télécommunications aux zones rurales. Depuis 1996, plus de 2 millions de lignes ont été installées dans les zones rurales. En 1996, le gouvernement a mis en place un duopole pour les services de téléphonie mobile qui coexiste avec le service fixe appartenant en totalité à l'Etat. La loi de 2001 portant modification de la loi sur les télécommunications a été promulguée, et l'autorité régissant les télécommunications a été créée. D'autres changements sont intervenus qui ont changé le paysage du secteur des télécommunications, comme par exemple la libéralisation du marché des télécommunications et les transformations sociopolitiques qui ont permis de voir le jour à des initiatives telles que la loi sur l'égalité dans le travail et l'octroi de moyens d'accéder à l'autonomie pour les groupes qui étaient marginalisés.

M. Bibby, pour encourager le débat, a évoqué dix affirmations couramment répandues au sujet des télécommunications. La première est que le secteur des télécommunications est le cœur de transformations radicales qui font évoluer les sociétés et les économies vers l'ère de l'information, des économies fondées sur la connaissance, dans lesquelles l'élément essentiel est la connaissance des hommes plutôt que les qualités physiques. Toutefois, parallèlement, le processus de changement se déroule plus lentement que prévu: malgré tous les bouleversements de la dernière décennie, la liste des dix premières entreprises de télécommunication est restée quasiment inchangée depuis 1990. En d'autres termes, le changement a été progressif. La deuxième proposition concerne le processus de convergence des technologies de l'information et du secteur des télécommunications dans un nouveau secteur hybride des technologies de l'information et de la communication, les réseaux de télécommunication se chargeant davantage du transfert de données plutôt que de la téléphonie. Cependant, cette convergence n'implique pas seulement les technologies de l'information et de la communication mais aussi les secteurs des médias, du divertissement et de la communication ainsi que la télédiffusion, l'édition et d'autres secteurs chargés du contenu de l'information. De nombreux exemples de fusions ou d'acquisitions illustrent ce type de convergence, celle de AOL-Time Warner étant peut-être la plus évidente puisqu'elle réunit les secteurs des communications en ligne, de l'édition et de la télédiffusion. Toutefois, la fusion AOL-Time Warner montre bien que la convergence et les bénéfices que l'on peut en tirer peuvent être surévalués. Il existe encore un secteur des télécommunications bien distinct. Des entreprises telles que NTT, Deutsche Telekom et AT&T sont encore clairement des entreprises de télécommunication. Ces entreprises commencent à se défaire de la partie de leur portefeuille qui semble périphérique par rapport à l'activité de base. La troisième affirmation concerne les résultats technologiques et leur utilisation par les entreprises de télécommunication. Les entreprises qui ne tirent pas pleinement profit des possibilités offertes par les changements technologiques ne survivront pas. De son point de vue, toutefois, les entreprises qui estiment que leur activité essentielle est la technologie commettent une grave erreur. Les entreprises de télécommunication doivent se considérer principalement comme des entreprises de service qui essaient de répondre de la manière la plus adéquate possible aux besoins de leurs clients; la technologie est un élément secondaire de cette mission centrale. Une autre affirmation a trait à l'innovation technologique qui a créé de nouveaux marchés pour répondre à des besoins inattendus et qui, ce faisant, a modifié la manière de vivre et de communiquer de la population, au travail comme dans la vie sociale. Mais le déterminisme technologique pose problème dans la mesure où il est impossible de prévoir si la prochaine innovation technologique sera couronnée de succès et rentable.

La cinquième affirmation consiste à dire que les télécommunications traversent sans encombre les frontières nationales et peuvent de plus en plus supprimer des emplois dans les centres géographiques où ils étaient auparavant concentrés pour en créer dans des régions du monde où les coûts sont plus faibles; c'est le cas de l'industrie indienne des logiciels ou de la délocalisation de centrales téléphoniques vers des pays où les coûts sont inférieurs. Toutefois, la réduction du nombre d'emplois dans des grandes entreprises telles que NTT, Deutsche Telekom et British Telecom ne constitue qu'une facette du problème. Le rapport établi aux fins de la réunion évoque les nouvelles possibilités d'emploi dans les pays développés, mais ces emplois sont souvent très différents de ceux qu'ils remplacent et requièrent des qualifications différentes.

La sixième affirmation concerne la nécessité d'une formation tout au long de la vie en raison de l'évolution technologique rapide et du besoin d'adapter les qualifications à ces changements. Cette question concerne les gouvernements, les individus et les entreprises car partout la menace de pénurie de main-d'œuvre qualifiée dans les technologies de l'information se fait sentir. Le problème est que pour de nombreuses entreprises la formation reste une activité marginale qui est traitée comme un élément périphérique de l'activité principale malgré les nombreux accords internationaux et nationaux sur le besoin pressant d'une formation tout au long de la vie. L'affirmation suivante concerne les nouvelles méthodes de formation que permettent les nouvelles technologies, notamment par le biais de l'Internet et de l'Intranet des entreprises. Certains exemples intéressants de formation par voie électronique sont repris par les entreprises de télécommunication, souvent en collaboration avec les syndicats, comme le souligne le rapport. Toutefois, un nombre important d'étudiants ne vont pas au bout de leur formation par voie électronique et les réactions par rapport à ces cours sont plutôt négatives. Les techniques traditionnelles de pédagogie associées à des sessions de formation dirigées par un instructeur ont souvent été transposées dans le nouveau moyen de formation. Une nouvelle pédagogie doit être conçue.

La huitième affirmation de M. Bibby concerne les entreprises de télécommunication qui, dans les années quatre-vingt-dix, encourageaient le télétravail – elles utilisaient les technologies de l'information et de la communication pour le travail hors du siège de l'entreprise – comme étant un élément précurseur de la société de l'information. Dans la réalité, cependant, le nombre de personnes ayant opté pour un travail à temps complet à leur domicile est relativement faible, même si l'organisation du travail s'efforce de tenir compte des possibilités offertes par la technologie et que toutes sortes de contrats de travail flexibles apparaissent. Le télétravail – qui comprend plus largement d'autres types de travail étant indépendants du lieu de travail – reste une tendance importante dans laquelle les entreprises de télécommunication ont une expérience certaine. L'affirmation suivante concerne toutes les centrales téléphoniques considérées comme une nouvelle forme importante d'organisation du travail directement issue des technologies de l'information, notamment le développement des technologies de distribution automatique des appels, dans laquelle les entreprises de télécommunication ont souvent ouvert la voie. Parallèlement, certaines tâches courantes qui étaient auparavant exécutées par le personnel des centrales téléphoniques peuvent maintenant être exécutées différemment, y compris via l'Internet, ce qui pourrait conduire à la fermeture de centrales téléphoniques et à la suppression de milliers d'emplois. Les entreprises doivent donner une nouvelle orientation aux centrales téléphoniques pour utiliser le contact direct avec le client afin de créer de nouvelles possibilités commerciales et créer un meilleur environnement de travail, et qu'il y ait une rotation moins importante des effectifs. M. Bibby a évoqué en dernier lieu la coopération entre les partenaires sociaux car le secteur des télécommunications a été profondément transformé ces dernières années en raison de la libéralisation, de la concurrence et de la privatisation. Dans beaucoup de pays, ces transformations ont été couronnées de succès grâce à des mécanismes de partenariats sociaux au sein des entreprises existantes. Si les structures de partenariats sociaux sont suffisamment solides pour assumer les changements intervenus dans le secteur des télécommunications, alors il

faudrait en tirer les leçons pour l'ensemble du processus de transition de l'ère industrielle vers l'ère de l'information.

Discussion

En réponse aux présentations, un membre travailleur de l'Argentine a demandé comment les pays en développement pourraient résoudre le problème de la pénurie de main-d'œuvre. M. Bibby a répondu qu'il s'agit d'une question essentielle qui devra être examinée plus avant par toutes les parties intéressées. Selon l'Union européenne, 1,6 million d'emplois relatifs aux technologies de l'information sont vacants au sein de l'Union alors que dans le même temps il y a encore une importante «fuite des cerveaux» des travailleurs des pays en développement.

Un représentant du gouvernement du Kenya a demandé comment il serait possible de réduire le phénomène de délocalisation des grandes entreprises des pays dans lesquels les salaires sont élevés vers les pays où les salaires sont faibles. M. Bibby a répondu que la délocalisation du traitement et de la saisie de données avait commencé vingt ou trente ans auparavant et que les entreprises délocalisent de plus en plus d'autres activités, souvent vers des régions où la langue parlée est la même que celle du pays où les coûts sont plus élevés. Le travail dans des zones situées sur différents fuseaux horaires permet aussi aux entreprises de travailler vingt-quatre heures sur vingt-quatre, ce qui leur permet d'augmenter la productivité sans avoir forcément pour autant à supprimer des emplois. D'autres raisons que les coûts peuvent toutefois expliquer les délocalisations; les produits et les services riches en information ne peuvent pas être simplement transférés vers un autre pays si les paramètres logistiques ne le permettent pas.

Un membre employeur de l'Espagne a déclaré que certaines entreprises utilisent des systèmes d'audio messagerie et de répondeur automatiques et il a sollicité le point de vue des experts sur ce point. M^{me} Easterling a indiqué que les entreprises qui utilisent principalement des systèmes enregistrés ne se soucient pas beaucoup du service à la clientèle. Elle a déclaré, en outre, que le service à la clientèle a beaucoup pâti du progrès technologique.

Un membre travailleur de l'Inde a rappelé le travail mené par M. Bibby dans son pays auprès des ingénieurs informatiques travaillant dans des entreprises privées et qui craignaient de s'affilier à un syndicat. M. Bibby a confirmé cet état de fait et a ajouté que l'OIT devrait encore examiner ces questions.

Un représentant du gouvernement du Kenya a évoqué la présentation concernant l'Afrique du Sud et a demandé quelles étaient les procédures adoptées par Telkom Afrique du Sud en matière de suppressions d'emplois. M. Magashula a indiqué qu'une somme importante avait été affectée à la formation, notamment pour les personnes illettrées afin qu'elles puissent remplir des emplois vacants au sein de l'entreprise ou être employées dans d'autres secteurs. Par la suite, d'autres moyens tels que la retraite anticipée, le départ volontaire ou d'autres programmes ont été mis en place pour éviter les suppressions d'emplois. Seuls environ 1 000 emplois avaient été supprimés.

Un membre travailleur du Royaume-Uni a déclaré que le secteur des télécommunications faisait l'objet d'une déréglementation et que, dans certains cas, les régulateurs avaient une incidence directe sur les conditions de travail du personnel, le prix des services et l'ouverture à la concurrence. M. Magashula a évoqué l'expérience en la matière dans son pays. Il a déclaré que les autorités doivent être compétentes pour pouvoir exercer correctement les pouvoirs qui leur sont attribués. M^{me} Easterling a répondu à la question en évoquant les problèmes rencontrés par les entreprises américaines du secteur des télécommunications du fait de la déréglementation. Les fusions et les acquisitions ont débouché sur une concurrence acharnée qui a permis à de nouvelles entreprises de voir le

jour mais qui ont donné lieu, par ailleurs, à de nombreuses faillites et à une détérioration du service fourni et de la satisfaction du client. Les autorités réglementaires ont aussi contribué à démanteler le monopole qui existait dans le secteur, créant le même cycle décrit plus haut. M. Bibby a fait observer que les autorités réglementaires sont nécessaires. Un membre travailleur de l'Allemagne s'est associé à ce point de vue et a précisé que le secteur des télécommunications a besoin de régulateurs pour guider les entreprises dans le processus de changement et équilibrer les forces du marché.

Un membre observateur de l'Union Network International du Royaume-Uni a indiqué qu'il était nécessaire d'établir dans le secteur des autorités réglementaires indépendantes et compétentes, indépendantes signifiant que le gouvernement devait leur donner un mandat clair pour qu'elles puissent exercer leurs fonctions dans les limites de ce mandat. M. Bibby a déclaré que les autorités réglementaires avaient une tâche très difficile à mener: d'une part, elles devaient établir des liens étroits avec les entreprises et, d'autre part, elles devaient faire respecter la réglementation.

La séance s'est achevée par une discussion entre les participants sur le rôle des autorités réglementaires, l'impact sur l'emploi des fusions et acquisitions dans le secteur des télécommunications et le succès de l'entreprise, ainsi que sur la pertinence de l'évolution vers la convergence des secteurs de l'information et de la communication.

Déréglementation et privatisation des services postaux: Perspectives d'avenir

Président: M^{me} Gabriele Ullrich, Responsable de groupe, Département des activités sectorielles, BIT, Genève

Intervenants: M^{me} Robyn Leeming, Head of Graduate School, Massey University, Palmerston North, Nouvelle-Zélande

M. John Baldwin, Policy Officer, Communications Workers' Union, Londres

M. Vantuyl Barbosa Jr. , Head, Regulatory Affairs Programme, Union postale universelle, Berne

La présidente a indiqué que les questions complexes relatives à la déréglementation et à la privatisation avaient déjà été examinées par le BIT au cours des dernières années pour d'autres secteurs des services dans le cadre de réunions sectorielles. La complexité de ces questions réside dans le fait qu'il existe différents modèles de déréglementation et de privatisation selon les secteurs, les pays ou les régions. Il est particulièrement difficile de déterminer si la privatisation des services dans l'intérêt du public permettrait d'assurer un accès universel et équitable à ces services et si elle ouvrirait la voie à la concurrence ou ne ferait que substituer un monopole public par un monopole privé. Il convient aussi d'examiner la question du contrôle des instances réglementaires.

M^{me} Leeming a fait observer qu'à une époque où les marchés sont axés sur la consommation il est inévitable que les monopoles d'Etat, notamment dans les services postaux où il y a un déclin rapide du volume du courrier traité, ne répondent plus aux attentes des consommateurs qui ont des intérêts, des besoins et des moyens très différents. Si l'on veut éviter que les services postaux ne deviennent une charge financière pour les contribuables, ils doivent devenir efficaces et rentables en élargissant la gamme des services offerts. Si cette gamme est trop restreinte, les services postaux ne pourront pas concurrencer d'autres entreprises qui ont intégré leurs activités à l'échelle mondiale. Si la main-d'œuvre employée dans ce secteur n'accepte pas de s'adapter à un environnement commercial en évolution, les gouvernements n'ont d'autre choix que de réduire les subventions qu'ils accordent. Il est essentiel de garantir la sécurité et la rapidité de la

distribution car ces éléments sont remis en question par les fournisseurs privés. Selon l'intervenante, les services postaux n'ont pas réagi assez vite à ces nouveaux défis du fait que les gouvernements n'ont pas suffisamment investi dans les nouvelles technologies et que les syndicats s'opposent aux changements.

La restructuration du secteur postal menée en 1985 en Nouvelle-Zélande a coûté environ 44 millions de dollars NZ; une entreprise d'Etat a été créée et le nombre d'emplois à plein temps est passé de 14 000 à environ 8 000. Avec la coopération des syndicats, les formes de travail ont radicalement changé, et l'emploi à temps partiel ou l'emploi occasionnel a progressé pour faire face à des périodes de forte demande. Ces services sont donc devenus rentables pour le contribuable dès 1986, assurant par-là leur pérennité. Malgré la baisse des emplois à plein temps, grâce aux nouvelles technologies et à la rationalisation de la logistique dans tout le pays, de nombreuses agences et franchises ont ensuite été ouvertes et le nombre total de personnes employées indirectement dans les services postaux a considérablement augmenté. La déréglementation ultérieure du secteur a peu touché le volume du courrier traité par la Poste de Nouvelle-Zélande. Il devient difficile pour les opérateurs privés de concurrencer l'infrastructure efficace mise en place dans tout le pays par l'entreprise d'Etat qui bénéficie plus qu'auparavant d'une solide réputation en matière de fiabilité et de rapidité à un coût inférieur.

La faculté d'adaptation au changement est un facteur de plus en plus important pour les travailleurs des services postaux. L'efficacité est un élément fondamental de tous les systèmes économiques, et les mouvements sociaux permettent peut-être de retarder un processus inévitable, mais seulement au péril de la survie de l'entreprise. L'accent est trop souvent mis sur les droits des employés et sur la préservation de leurs privilèges historiques plutôt que sur les obligations qu'ils ont envers le consommateur et sur le fait qu'ils doivent saisir les possibilités de formation pour s'adapter au futur. Les services postaux reposent traditionnellement sur un grand nombre de travailleurs peu qualifiés mais l'«ère de la connaissance» passe par des services plus sophistiqués fournis par des travailleurs qualifiés et formés aux nouvelles technologies. Si les services postaux publics ne savent pas répondre à cette demande, le secteur privé pourrait bien venir combler cette lacune. L'écart entre les qualifications disponibles et les qualifications nécessaires pour assurer la survie des services postaux publics est souvent trop important; même des budgets très généreux ne permettraient pas de le combler. Les syndicats, les gouvernements et les employeurs ont donc une responsabilité commune lorsqu'il s'agit de limiter le coût humain des restructurations. L'intervenante pensait que la meilleure protection contre les licenciements reste l'éducation et la qualification élevée des employés; elle a formulé une mise en garde: le secteur privé – dont les ressources humaines sont plus solides et l'investissement dans la technologie est plus important – pourrait obtenir de meilleurs résultats que les services postaux publics si les employés de ce secteur ne s'adaptent à la nouvelle réalité. M^{me} Leeming a rappelé que les pouvoirs publics ne pourraient pas continuer à protéger les services postaux en accordant des subventions de plus en plus importantes et a souligné que la déréglementation était inévitable mais que la privatisation ne l'était pas. Si le service assure la promotion d'un accès universel dans un environnement sûr, si toutes les parties prenantes sont disposées à investir dans le perfectionnement des qualifications et de la technologie nécessaire pour répondre aux attentes du marché, et si la qualité du service fourni égale ou dépasse celle des services fournis par le secteur privé, alors les services postaux survivront, mais sous des formes diverses et en continuant à évoluer.

M. Baldwin a fait valoir que les services des postes avaient à l'origine été créés pour que les particuliers puissent communiquer et envoyer un texte écrit d'un endroit à un autre de manière sûre. Que les services postaux soient financés par des fonds publics ou par des actionnaires privés n'est pas important, ce qui l'est, en revanche, c'est de savoir si ce service est sûr et accessible de manière universelle à des tarifs raisonnables et, éventuellement, uniformes. L'intervenant s'est associé au point de vue exprimé selon

lequel le volume du courrier traité par les services postaux diminuerait inévitablement du fait des nombreuses nouvelles formes de communication, mais il a estimé que cette baisse ne sera pas si importante, sans quoi les entreprises multinationales ne lutteraient pas de manière acharnée pour la déréglementation. Selon lui, les employés et les syndicats des services postaux du Royaume-Uni et de l'Union européenne ont accepté le nouveau contexte des services postaux, et les employés ont fortement conscience du rôle du service public dans la distribution de courrier aux destinataires de manière fiable puisqu'ils sont eux-mêmes des consommateurs de ces services.

Si une transition du monopole public vers une entreprise d'Etat doit être effectuée, une forme de subvention sera nécessaire pour que les prix n'augmentent pas et que le service universel soit assuré, étant donné que la distribution de courrier est par nature un monopole. Les entreprises en concurrence qui souhaitent obtenir les meilleurs créneaux du marché exercent une forte pression mais elles n'emploient pas le personnel aux mêmes conditions que le British Post Office, et une fois le service de courrier totalement libéralisé les tarifs actuels seront certainement balayés car le but des entreprises privées est de réaliser des bénéfices, ce qui pourrait conduire au rétablissement d'un monopole dans ce secteur. Par ailleurs, le fournisseur national est le fournisseur du service universel. Pour les grandes entreprises, le traitement du courrier est une activité que toute entreprise peut mener de manière rentable. M. Baldwin a estimé que le débat pour savoir comment conserver un service postal actif et concurrentiel à des prix faibles changeait de perspective: il était auparavant axé sur le service postal actuellement proposé à la population alors qu'il s'agit aujourd'hui d'un service reposant uniquement sur des principes commerciaux. La population pourrait se trouver confrontée à une situation catastrophique dans laquelle aucun service postal fiable n'existera plus dans le pays.

M. Barbosa a présenté l'Union postale universelle (UPU), à laquelle adhèrent 189 pays représentant plus de 6 millions d'employés. Son rôle est, notamment, de promouvoir les communications sociales, culturelles et commerciales, de favoriser le développement d'un service postal universel de qualité, de faciliter la libre circulation des colis postaux partout dans le monde et de promouvoir la coopération technique entre ses membres. Tous ces éléments doivent prendre en compte l'évolution des besoins des consommateurs, la mondialisation et la libéralisation, le changement technologique, l'intensification de la concurrence sur les marchés des postes et les réformes des services postaux menées dans le monde. A son dernier congrès qui s'est tenu à Beijing en 1999, l'UPU a réaffirmé son principe de base du service postal universel – la possibilité pour tout homme de communiquer avec la personne de son choix, n'importe où dans le monde, relève des droits de l'homme.

L'UPU considère la libéralisation comme un moyen, et non comme un but, permettant de maintenir les services universels et dans le cadre de laquelle un choix plus vaste de services de meilleure qualité à des prix plus bas est offert aux consommateurs dans une économie mondialisée. Les pays membres de l'UPU sont classés en quatre catégories: la première, qui comprend les pays dans lesquels les activités ont été libéralisées; la deuxième, qui comprend les pays dans lesquels une libéralisation progressive et contrôlée est menée; la troisième, qui inclut les pays dans lesquels une libéralisation de facto a eu lieu; et une dernière, qui renferme les pays dans lesquels la libéralisation n'est pas envisagée. Il est important d'examiner dans quelle mesure la libéralisation s'avère une solution pratique pour le gouvernement, les travailleurs et les consommateurs, dans la mesure où la situation est différente dans chaque pays. En outre, la déréglementation se traduit souvent par une nouvelle réglementation. La mondialisation a ouvert de nouvelles possibilités commerciales aux entreprises multinationales qui ont mis en place de nouvelles alliances stratégiques et de nouveaux réseaux internationaux, mais l'impact social de ces réseaux postaux n'a pas encore été clairement défini au regard du principe d'accès universel à un service fiable et à des prix raisonnables.

M. Barbosa a déclaré que, dans la mesure où le service des postes est l'employeur le plus important dans bon nombre de pays, sa restructuration ou sa disparition aurait des incidences sur de nombreuses communautés en matière de suppressions d'emplois et de services. Il arrive toutefois que le service universel soit étendu dans certains pays, le Brésil par exemple, où une nouvelle loi stipule que la zone géographique desservie par le service postal sera trois fois plus étendue dans les dix ans à venir. Cette mesure ne peut se traduire par une augmentation importante des emplois mais elle a tout de même un effet positif sur l'emploi. D'un autre côté, en Suisse, le système de transport est si efficace que la fermeture de certains bureaux de poste pourrait ne pas avoir des incidences trop négatives sur le service universel, même si des mouvements de protestation ont eu lieu récemment à Genève et ailleurs dans le pays pour s'opposer à la fermeture de certains bureaux de poste. Les services postaux ont souvent été statiques, passifs et conservent une large part de travail manuel malgré l'évolution technologique. Ainsi, la valeur et la capacité des employés et la mise à profit de leurs connaissances sont des éléments essentiels au développement et à la restructuration du service. Le rôle futur de l'UPU sera de promouvoir les partenariats entre secteurs public et privé tout en conservant son rôle intergouvernemental et son engagement à réglementer le secteur.

Discussion

Un membre travailleur de la Chine a déclaré que, dans un pays aussi vaste que le sien, le service postal doit bénéficier de subventions importantes pour assurer le service universel, les entreprises multinationales n'étant pas tenues d'assurer ce service; il s'ensuit donc que dès le départ la concurrence n'est pas loyale. Les employés de la poste ne sont pas suffisamment rémunérés et cela comporte un risque de baisse du niveau de service universel assuré, même si les syndicats s'y opposaient. Selon elle, les gouvernements doivent fournir des subventions suffisantes pour assurer des services postaux dans toutes les régions du pays.

Un membre travailleur de l'Argentine a évoqué l'expérience de son pays dans lequel le service postal avait été totalement libéralisé. Selon lui, le service avait été ouvert à la concurrence de manière irréfléchie, malgré le monopole d'Etat prévu pour ces services dans la Constitution. A l'heure actuelle, le service postal est anarchique: faute de réglementation, environ 850 opérateurs clandestins ont des activités dans le pays mais la plupart de ces entreprises ne sont pas viables. Il y a eu environ 15 000 suppressions d'emplois et les salaires dans les entreprises privées ont été baissés. Le service postal est un service essentiel pour la population mais il ne peut être fourni de manière harmonieuse s'il n'existe pas de normes du marché acceptées partout. Il a déclaré qu'il acceptait la déréglementation et la mondialisation comme étant des réalités, mais a estimé qu'il est nécessaire d'en examiner et d'en analyser les aspects positifs comme les aspects négatifs dans la mesure où dans son pays l'expérience n'avait eu que des répercussions négatives. Il a demandé si l'UPU envisageait d'établir certains critères permettant de normaliser la libéralisation de ces services au plan mondial parce que, si ce n'était pas le cas, le service public disparaîtrait purement et simplement, ce qui représenterait un prix important à payer pour les travailleurs et la population. Il s'est aussi demandé qui devrait contrôler les instances réglementaires, dans la mesure où les réglementations et les autorités réglementaires devraient permettre de protéger les consommateurs en utilisant des normes claires en matière de concurrence, sans quoi tout cela déboucherait sur l'anarchie.

En réponse à l'orateur précédent, M. Barbosa a de nouveau indiqué que la libéralisation n'est pas un but mais un moyen permettant d'offrir une grande variété de services réclamés par les clients. Le modèle européen – dans lequel les marchés postaux sont bien développés – ne peut être transposé à d'autres parties du monde tel quel; des solutions différentes doivent être trouvées pour chaque pays. Il revient donc à chaque pays, et non pas à l'UPU, de trouver la meilleure solution pour pouvoir évoluer, et à cette fin l'UPU se charge de promouvoir l'échange des expériences. M. Baldwin a aussi déclaré que

le service postal de chaque pays est unique et qu'aucun pays ne devrait assumer à priori que la déréglementation menée dans un pays fonctionnera dans un autre.

Un autre membre travailleur s'est demandé comment le service postal universel devrait être financé; les services postaux devraient-ils réellement être déréglementés si l'on se place du point de vue de l'accès universel? M^{me} Leeming a répondu qu'elle ne souhaitait pas insister sur la déréglementation dans la mesure où les situations sont différentes selon les pays, mais elle a estimé que les entreprises privées se sont fait la part belle en matière de fiabilité et de rapidité des services fournis. Selon elle, aucun pays ne dispose de ressources illimitées et il revient donc aux contribuables de décider de quelle manière les ressources doivent être affectées et à quels autres services. M. Barbosa a fait observer qu'aucune solution magique n'existait pour résoudre le problème du financement du service universel. Dans les pays membres de l'UE, il est admis que ce service devrait s'autofinancer, mais cette solution n'est pas envisageable dans les pays en développement; chaque pays doit donc prendre des décisions en fonction de sa situation et de ses possibilités. A cet égard, une solution pourrait consister à accorder des licences pour des concessions.

S'associant à différents points de vue exprimés par les intervenants précédents, un membre travailleur du Japon a estimé que la base financière des activités des services postaux devrait être saine, même si dans son pays le service fonctionnait avec un déficit important. Le service postal doit être sûr pour ce qui est de la rapidité et de la fiabilité si l'on veut assurer la fidélité de la clientèle. Le service postal au Japon doit maintenant garantir que le courrier sera distribué le lendemain du jour où il a été posté, et ce n'importe où dans le pays. Pour parvenir à cet objectif, la mentalité des fonctionnaires doit évoluer pour s'approcher de celle des employés du secteur privé. Lorsqu'il y a une demande de privatisation du service postal, il y a lieu de se demander pour quelles raisons cette demande existe. Si une entreprise privatisée est capable de fournir le service à un tarif faible et de manière efficace, la privatisation devrait avoir lieu. Les entreprises privées ne sont cependant pas intéressées par le service postal universel, et il est important de penser comment ce service pourrait être assuré de manière rentable.

Un observateur d'Union Network International a évoqué la réforme menée en Nouvelle-Zélande qui avait, selon lui, détruit les syndicats et le service universel; il a remis en question l'opinion formulée par M^{me} Leeming selon laquelle la réforme avait été un succès. Certains pays ont restructuré le service postal dans le but de le rendre rentable, d'autres s'attachent plutôt à assurer un service universel à un prix raisonnable. Il a estimé que les pouvoirs publics ont une obligation sociale de s'opposer aux réseaux des multinationales qui peuvent éliminer le service postal universel fourni à un prix abordable. Il a déclaré pour conclure que la restructuration avait donné lieu à un nombre très important de licenciements et s'est demandé si les personnes ayant conservé leur emploi y trouvaient une satisfaction professionnelle.

M^{me} Leeming a répondu qu'en Nouvelle-Zélande le service postal fonctionnait six jours sur sept et que les bureaux de poste étaient plus nombreux qu'en 1986. Elle a aussi assuré les participants que le niveau de satisfaction dans l'emploi restait élevé et que le nouveau syndicat des postes remportait un grand succès, avec un taux de syndicalisation de 70 pour cent. Elle a rappelé que c'était le contribuable et non pas le gouvernement qui avait décidé de la manière dont le service postal devrait être géré, et elle a confirmé que la restructuration du service postal néo-zélandais était dans l'ensemble un succès.

Site Web du Département des activités sectorielles: présentation du guichet unique; Table ronde sur le Sommet mondial sur la société de l'information

- Président:* M. Bill Ratteree, Spécialiste du secteur de l'éducation, Département des activités sectorielles, BIT, Genève
- Intervenants:* M^{me} Anamaria Vere, Responsable du site Internet, Département des activités sectorielles, BIT, Genève
- M. Roberto Zachmann, Département de la création d'emplois et de développement de l'entreprise, BIT, Genève

M^{me} Vere a présenté brièvement le concept de «guichet unique» du site Internet du Département des activités sectorielles qui devrait être présenté officiellement au Conseil d'administration du BIT à sa session de juin 2002. Contrairement à celle du site précédent, la nouvelle présentation permet une navigation plus aisée, offre davantage de liens vers d'autres sources d'information pertinentes du BIT ou extérieures intéressant les secteurs et est davantage conçue pour la facilité de l'utilisateur. Prenant comme exemple le secteur des postes et télécommunications, elle a montré de quelle manière les améliorations apportées offraient une vue plus complète de l'ensemble des activités sectorielles menées par le BIT pour chacun des 22 secteurs. Le site permet désormais également un accès à un grand nombre d'informations et de données qui étaient auparavant difficiles à localiser. Il comporte, entre autres, des liens vers des documents sur la sécurité et la santé au travail concernant l'anthrax, des études de cas sur les politiques appliquées en matière d'égalité des chances dans les entreprises de télécommunication, des données d'entreprises multinationales concernant le secteur. Les participants sont invités à formuler des observations et des suggestions lorsqu'ils auront utilisé le site.

M. Zachmann a expliqué le contexte dans lequel la première étape du Sommet mondial sur la société de l'information (10-12 décembre 2003) avait été conçue. Des travaux préparatoires ont eu lieu au sein de l'OCDE depuis 1997 ainsi que dans le cadre du Conseil économique et social des Nations Unies et ont abouti en mars 2001 à la création d'une force spéciale sur les technologies de l'information et de la communication. Trois comités préparatoires se réuniront en 2002 et 2003. La première étape du sommet mondial se tiendra à Genève et sera accueillie par la Suisse, la deuxième aura lieu en 2005 à Tunis, et sera accueillie par le gouvernement tunisien. L'un des sujets examinés au cours de ces réunions est le rôle de la société civile dans le cadre du sommet. Pour l'heure, il est prévu que le sommet prendra la forme d'une conférence intergouvernementale à laquelle une certaine participation du secteur privé, de la société civile et des ONG pourra être associée. L'objectif principal du sommet est de faciliter la croissance effective de la société de l'information et d'aider à combler le fossé numérique. Evoquant des exemples concrets, l'intervenant a montré que l'accès à l'information n'est pas équitable et que l'amélioration de cet accès pour les pays les plus pauvres pourrait renforcer leur compétitivité. Pour l'OIT, le sommet serait efficace s'il parvenait à adopter des conclusions concernant le renforcement du développement des ressources humaines grâce à un meilleur accès pour tous à un enseignement de qualité, à une formation continue et une formation tout au long de la vie renforcée, et à la formation de reconversion pour les travailleurs déplacés. Un dialogue social constructif sur la formation et l'évolution technologique contribuerait à garantir une répartition équitable des avantages que présentent les technologies de l'information et de la communication. Les gouvernements ont un rôle à jouer lorsqu'il s'agit d'améliorer l'accès à leurs propres systèmes d'information ainsi que leur qualité et leur pertinence.

Discussion

Un membre travailleur a fait observer que les technologies de l'information, loin de permettre un rapprochement entre les peuples et de favoriser l'intégration, tendent plutôt à avoir l'effet inverse à l'échelle mondiale, creusant encore le fossé entre les pays riches et les pays pauvres et renforçant l'exclusion sociale. M. Zachmann a indiqué que les nouvelles technologies de l'information et de la communication, dans une économie mondialisée, permettent même aux plus petites entreprises de bénéficier de la technologie.

Un autre membre travailleur a insisté sur le fait qu'il était important de rassembler toutes les parties intéressées au Sommet mondial sur la société de l'information qui était pour l'heure dominé par les gouvernements et les agences des Nations Unies. En réponse à une question concernant la mesure dans laquelle les préoccupations de l'OIT avaient une chance d'être entendues, M. Zachmann a estimé que jusqu'à présent il était clair que les questions sociales et de travail n'étaient pas au premier rang des intérêts des organisateurs du sommet.

Discours de clôture

Le secrétaire général a souligné l'évolution considérable de la représentation des femmes à la réunion: presque 30 pour cent des délégués, contre 20 pour cent lors de la précédente réunion sur le secteur quatre ans auparavant. La réunion a été l'occasion de débattre de l'emploi, l'employabilité et l'égalité des chances dans un cadre tripartite de l'OIT conçu pour le dialogue social, tandis que les réunions-débats ont permis d'échanger de façon approfondie des informations et des expériences sur les changements récemment survenus dans les secteurs des postes et des télécommunications. Les conclusions adoptées par consensus et les deux résolutions ont été les principaux résultats de la réunion. Elles seront présentées, avec le rapport sur la réunion, au Conseil d'administration en novembre afin que ce dernier décide d'envoyer ces textes aux Etats Membres et aux organisations non gouvernementales concernés. Il est important que les mandants de l'OIT, ainsi que l'Organisation, mettent en œuvre ces conclusions et ces résolutions. Il espère continuer à travailler avec les participants tant au niveau national qu'international car ils contribuent à la réalisation des objectifs définis par la réunion. Il a adressé les sincères remerciements du secrétariat au président de la réunion, M. Pierides, pour la chaleur et l'efficacité avec lesquelles il a présidé les délibérations. Il a également remercié les vice-présidents de la réunion; les présidents et les porte-parole des groupes et des secrétariats des groupes; les collaborateurs du secrétariat, ainsi que ceux des Bureaux des activités des employeurs et des travailleurs; et tous les membres du personnel travaillant dans les coulisses afin d'assurer le bon déroulement des choses. Les interprètes ont également été remerciés pour le travail de communication réalisé tout au long de la semaine. Il a souhaité à tous un bon retour.

M. Samant (président du groupe gouvernemental) a fait part avec grand plaisir de sa gratitude envers les gouvernements participants pour les débats constructifs et les conclusions auxquelles la réunion a abouti. Les débats permettront de stimuler le dialogue social efficacement dans les secteurs des postes qui sont si essentiels pour les économies nationales. Il a également souhaité dire qu'il appréciait les efforts déployés par l'OIT pour organiser la réunion sous ses auspices et pour son engagement continu dans ces secteurs.

M. Maranan (vice-président des employeurs de la réunion) a remercié l'OIT pour les efforts considérables qui ont permis à cette réunion multilingue de se dérouler correctement et d'aboutir à des conclusions constructives. Les délégués repartent dans leurs pays respectifs en ayant acquis des connaissances tant sur le plan professionnel que personnel. Les résolutions et les accords auxquels la réunion a abouti seront évalués et adaptés aux lois dans les pays respectifs des participants. Il a appelé l'ensemble des participants à faire face aux difficultés, en apprenant et en s'adaptant en permanence à la rapidité des changements, en définissant les orientations de la communication pour le présent mais aussi pour l'avenir. Tant que les communications resteront ouvertes et efficaces, la croissance générale sera davantage une réalité qu'un rêve inaccessible. Il a remercié tous les travailleurs, les gouvernements et les employeurs représentés à la réunion, ainsi que ceux qu'ils représentaient dans le monde, et l'OIT.

M. Baulk, le porte-parole du groupe des travailleurs, a remercié l'OIT pour cette expérience enrichissante. Même si les résultats avaient pu être meilleurs, les réalisations de la réunion ont justifié l'optimisme que son groupe y a apporté. Les travailleurs sont prêts à travailler avec les partenaires sociaux pour mettre en place les résolutions et les conclusions de la réunion. Il s'est associé aux précédents intervenants pour remercier les interprètes pour le travail considérable qu'ils ont accompli et a félicité le secrétariat dont le travail s'est parfois prolongé tard dans la nuit pour assurer le succès de la réunion. Enfin, il a également remercié le président pour le travail remarquable qu'il a accompli en dirigeant les débats.

Le président, constatant les débats diversifiés, intéressants et constructifs s'étant déroulés au cours des cinq précédents jours, a remercié les délégués d'avoir traité aussi clairement les points proposés et d'avoir respecté le calendrier proposé. Ils ont accordé une attention au futur mais aussi au présent, en apportant de la matière pour réfléchir à la façon dont l'OIT pourrait contribuer à ces questions importantes au cours des années à venir. Ils sont parvenus à un accord de façon ouverte, coopérative et efficace sur un rapport de fond et sur un large éventail de conclusions proposant des idées dont les gouvernements, les employeurs, les travailleurs et leurs organisations respectives pourraient s'inspirer au cours des prochaines années. Sur la base d'une longue association avec l'OIT, il a pu affirmer sans hésiter que la réunion s'était déroulée efficacement et avait produit des résultats sur un sujet très difficile et varié. Il a affirmé que cette expérience avait été enrichissante, grâce à la contribution de tous. Il a notamment apprécié la franchise et la patience avec lesquelles tous les participants avaient travaillé ensemble pour parvenir à un consensus, s'enrichir de l'expérience des autres, afin d'aboutir à des conclusions et à deux résolutions qui viennent d'être adoptées. Il a chaleureusement remercié tous les participants, les orateurs, les observateurs et les conseillers, notamment ceux ayant participé aux groupes de travail et aux réunions-débats, notamment MM. Clark, Maranan et Tsuda, ainsi que les présidents des trois réunions-débats. En outre, il a exprimé sa sincère satisfaction au sujet des travaux du secrétaire général, du secrétaire général adjoint et de tous les membres du secrétariat, qui ont travaillé dans les coulisses pour préparer et permettre le succès de la réunion. Les efforts inlassables de toutes ces personnes, ainsi que la compétence des interprètes, ont largement contribué à l'obtention de résultats qui aideront les gouvernements et les partenaires sociaux de tous les Etats Membres de l'OIT à faire face aux difficultés en matière d'emploi, d'employabilité et d'égalité des chances dans l'environnement changeant du secteur des services des postes et télécommunications. Il a souhaité à tous un agréable et prudent voyage de retour et a déclaré la clôture de la réunion.

Questionnaire d'évaluation

Un questionnaire destiné à connaître l'opinion des participants sur divers aspects du colloque a été distribué avant la fin de la réunion.

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)	13	13				4,50
Choix des points pour discussion	9	16				4,36
Niveau de la discussion	3	17	3			4,43
Intérêt de la réunion pour le secteur	12	10	3			4,36
Les conclusions	6	10	7	1		3,88
Les résolutions	3	10	8	4		3,48
Discussion de groupe sur les questions réglementaires et technologiques dans les services des télécommunications		15	6	1		3,64
Discussion de groupe sur la déréglementation et la privatisation des services postaux	2	10	6			3,78
Présentation	3	11	5			3,89
Table ronde	3	10	5	1		3,84
Possibilité de créer des réseaux	5	9	7			3,90

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	11	13	2			4,52
Objectivité	11	12	1			4,42
Portée	10	12	3			4,28
Présentation et clarté	10	12	3			4,28
Volume et pertinence de l'information	11	10	4			4,28

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

	Trop long	Suffisant	Trop court
Discussion du rapport		24	2
Discussions de groupe		22	1
Réunion des groupes		24	
Groupe de travail sur les résolutions		5	18
Groupe de travail sur les conclusions		4	16
			3

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

	Excellent	Bon	Satis-faisant	Médiocre	Insuffisant	Score moyen
	16	9	1			4,42

5. Réponses

Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Observateurs	Total	Taux de réponse (%)
6	12	8	0	26	27

6. Participants à la réunion

Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Conseillers techniques	Observateurs	Total
10	22	19	14	30	95

7. Délégués/conseillers techniques

	Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Total
Délégués	10	22	19	51
Conseillers techniques	8	2	4	14

8. Participation féminine (sans observateurs)

	Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Total	% de femmes
Délégués	3	6	6	15	29
Conseillers techniques	3	1	1	5	

List of participants
Liste des participants
Lista de participantes

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

Mr. A. Pierides, Director-General, Cyprus Employers' and Industrialists' Federation, Nicosia

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

CANADA CANADÁ

Mr. Gordon Clark, Director, Legislation, Research and Policy, Federal Mediation and Conciliation Service,
Labour Program, Human Resources Development Canada, Ottawa

CHINA CHINE

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

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Ms. Wang Mei, Deputy Director-General, Department of Personnel and Education, State Post Bureau, Beijing

Mr. Duan Dongwen, Second Secretary, Permanent Mission of China in Geneva

Mr. Xue Yongcheng, Section Chief, Department of Personnel and Education, State Post Bureau, Beijing

INDIA INDE

Mr. Shukadev Samant, Deputy Director-General (Personnel), Department of Posts, New Delhi

JAPAN JAPON JAPÓN

Mr. Hisashi Saito, Technical Official, Telecommunications Policy Division, Telecommunications Business
Department, Ministry of Public Management, Home Affairs, Posts and Telecommunications, Tokyo

KENYA

Ms. Deborah Limo Chemirmir, General Manager Human Resources, Postal Corporation of Kenya, Nairobi

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Ms. Alice O. Tabu, Deputy Labour Commissioner, Ministry of Labour and Human Resource Development,
Nairobi

Mr. Joseph Tanui, Industrial Relations Manager, Kenyan Government – Telkom Kenya Ltd., Nairobi

Mr. Ephraim Waweru Ngare, Labour Counsellor, Permanent Mission of Kenya in Geneva

REPUBLIC OF KOREA RÉPUBLIQUE DE CORÉE REPÚBLICA DE COREA

Mr. Sung Ki-Yi, Labour Attaché, Permanent Mission of the Republic of Korea in Geneva

MOROCCO MAROC MARRUECOS

M. Abdelekbir El Maliki, chef de cabinet, secrétariat d'Etat auprès du Premier ministre, chargé de la poste et des technologies des télécommunications et de l'information, Rabat

SLOVAKIA SLOVAQUIE ESLOVAQUIA

Mr. Milan Májek, First Secretary, Permanent Mission of the Slovak Republic in Geneva

SPAIN ESPAGNE ESPAÑA

Sra. Soledad López Fernández, Inspectora de Trabajo y Seguridad Social, Inspección de Trabajo y Seguridad Social, Madrid

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Sr. Rodrigo García-Conde, Consejero Adjunto de Asuntos Sociales, Misión Permanente de España en Ginebra

SWITZERLAND SUISSE SUIZA

M^{me} Anja Siebold Bucher, Office fédéral de la communication, Division internationale, Bienne

Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica

M^{me} Rahel Egger, Office fédéral de la communication, Division internationale, Coordination Sommet mondial sur la société de l'information, Bienne

Members representing the Employers

Membres représentant les employeurs

Miembros representantes de los empleadores

Mr. Manfred H. Bobke, Former Senior Executive Vice-President, Deutsche Telekom AG, Bonn

Ms. Angela Djang-Kwashie, MOBITEL, Millicom Ghana Ltd., Head Office, Accra

Mr. Said Khalil Hamadeh, Board Member, Association of Lebanese Industrialists, Baaklene-Al-Chouf

Mr. Gary Howard, Vice-President and Corporate Director, Global Employee Advocacy and HR Legislative Affairs Motorola Inc., Schaumburg, IL.

Mr. Jamil Janjua, Chief Executive, TCS (Private) Ltd., Karachi

M. Alain Didier Kassi, vice-président, Commission sociale, Conseil national du patronat ivoirien, Abidjan

Mr. Erik Kjaergaard, Director, Confederation of Danish Industries, Copenhagen

Mr. Vladas Kusta, Director, JSC "Kauno Rysiu Statyba", Kaunas

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Sigitas Kusta, Chief Economist, JSC "Kauno Rysiu Statyba", Kaunas

Ms. Robyn Leeming, Consultant, Graduate School of Business, Massey University, Palmerston North

Mr. Robert Linton, Industrial Relations Manager, Telecommunications Services of Trinidad and Tobago, Port-of-Spain

M. Benjamin Locossou, directeur des ressources humaines et formation professionnelle, Office des postes et télécommunications, Cotonou

Mr. George Magashula, Group Executive Human Resources, Telkom South Africa Ltd., Pretoria

Mr. Ruel T. Maranan, Head – Strategic Staffing and Employee Services, Globe Telecom Inc., Mandaluyong City

Sr. Oscar Maraver, Director General de Recursos Humanos, Telefónica S.S. (CEOE), Madrid
Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica
Sra. Belén Izquierdo, Telefónica S.S. (CEOE), Madrid

Ms. Regine Stoeldt, Manager, Brussels Office, Deutsche Post World Net, Brussels

M. Bob Tumba-Matamba, administrateur directeur général, SAIT TELECOM, Kinshasa/Gombe

Mr. Joseph Mtonga, Director Human Resources, Zambia Telecommunications Co. Ltd., Ndola

Mr. Koji Nakae, Manager, Human Resources and General Affairs Department, Nippon Telegraph and Telephone Corporation (NTT), Tokyo

Sra. Olga Mariela Pérez Gutiérrez, Directora Ejecutiva, Cámara de Empresas de Servicios de Telecomunicaciones, Federación de Cámaras Empresariales (Fedecámaras), Caracas

Ms. Henricah Ingadima Rweya, Senior Human Resources Officer, Telkom Kenya Ltd., Nairobi

Ms. Mary A. Traversy, Vice President, Human Resources, Canada Post Corporation, Ottawa, Ontario

Mr. Ishak Zainuddin Bin, General Manager, Human Resources Division, Telekom Malaysia Berhad, Kuala Lumpur

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

Sr. Juan Arcos Arriagada, Sindicato Nacional de Trabajadores de la Empresa de Correos de Chile (SINTECH), Santiago

Mr. John Baldwin, Head of European Affairs, Communications Workers Union (CWU), London

Mr. Brian Baulk, President, Communications Division, Communications, Electrical and Plumbing Union (CEPU), Carlton, South Victoria

Ms. Deborah Bourque, President, Canadian Union of Postal Workers, Syndicat des travailleurs/travailleuses des postes (CUPW/STTP), Ottawa, Ontario

Sr. Roberto Catalano, Secretario Internacional, Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones (FOEESITRA), Buenos Aires
Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico
Mr. Ramón Baldassini, Secretario General, ECREFOECyT, Buenos Aires

M. Manuel Da Silva, Secretario-General, Sindicato Democrático dos Trabalhadores das Telecomunicações e Correios (SINDETELCO), Amora

Ms. Barbara Easterling, Secretary-Treasurer, Communications Workers of America AFL-CIO, Washington, DC

M. Michel Gobet, secrétaire central, Syndicat de la communication (Suisse), Ostermundigen

M. Gabou Gueye, Syndicat national des travailleurs des postes et télécommunications (SNTPT), Dakar

Ms. Jiang Guiyun, Vice-Chairperson, Chinese Defence Industry/Postal and Telecommunication Workers' Trade Union, Beijing

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Li Jianming, Division Chief, International Liaison Department, All-China Federation of Trade Unions (ACFTU), Beijing

Mr. Jung Hyun-Young, President, Korean Postal Workers' Union (KPWU), Seoul

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Joon-Hwan Roh, Secretary, Korean Postal Workers' Union, Seoul

Mr. Milan Jukic, Member of Leadership, Croatian Trade Union of Postal Workers (HSP), Zagreb

Mr. Anatoly Nazeikin, Chairperson, Russian Communication Workers Union (RCWU), Moscow

Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica

Ms. Olga Vinogradova, Director, UNI Moscow Office, Moscow

Mr. Luis Neves, Head of the International Department, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (Ver.di), Berlin

M^{me} Marie Elisabeth Okemba, présidente du Comité postal UNI-AFRICA, Syndicat autonome des postes (SYNAPOST), Bangui

M^{me} Hermanne Marcelle Somplei, trésorière adjointe, SYNDIPOSTE – Confédération Dignité, Abidjan

M^{me} Andrée Thomas, Fédération syndicaliste FO de la Communication postes et télécommunications (FOCOM), Vitry-sur-Seine

Mr. Thomas John K., President, Federation of National Telecom Organization (India), Ahmedabad

Mr. Junjiro Tsuda, President, All NTT Workers' Union of Japan, Tokyo

Others

Autres

Otros

Representatives of member States present at the sittings

Représentants d'Etats Membres présents aux séances

Representantes de Estados Miembros presentes en las sesiones

Mr. Abdullah Shehu Ahmad, Deputy Director, Labour Representative, Permanent Mission of Nigeria in Geneva

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

World Trade Organization

Organisation mondiale du commerce

Organización Mundial del Comercio

Mr. Philippe Borel, Research Assistant, Trade in Services Division, Geneva

Ms. Lee Tuthill, Senior Counsellor, Trade in Services Division, Geneva

Universal Postal Union (UPU)
Union postale universelle (UPU)
Unión Postal Universal

Ms. Won-Ja Lee, Human Resources Expert, Bern

M. Vantuyl Barbosa Jr., chef du Programme affaires réglementaires, Berne

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

International Federation of Business and Professional Women
Fédération internationale des femmes de carrières libérales et commerciales
Federación Internacional de Mujeres de Negocios y Profesionales

Ms. Conchina Poncini, Coordinator, Troinex/Geneva

International Confederation of Free Trade Unions
Confédération internationale des syndicats libres (CISL)
Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres (CIOSL)

Ms. Anna Biondi, Assistant Director, Geneva Office, Geneva

International Federation of Employees in Public Services (INFEDOP)
Fédération internationale du personnel des services publics (FIPSP)
Federación Internacional del Personal de los Servicios Públicos

Mr. Bert Van Caelenberg, Secretary-General, Brussels

Mr. Manfred Wiedner, FCG/PTT, Vienna

M. Michel Pillonel, secrétariat central, TRANSFAIR-Télécom, Berne

Ms. Katrien Verwimp, ACV-TRANSCOM, Brussels

Mr. Clement Van Cauter, EUROFEDOP, ACV-TRANSCOM, Brussels

Mr. Eddy De Naeyer, ACV-TRANSCOM, Brussels

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

Mr. Jean Dejardin, Adviser, Cointrin/Geneva

Union Network International

Mr. Philip Jennings, Secretary-General, Nyon

Mr. Neil Anderson, Head of Telecom Sector, Nyon

Mr. John Pedersen, Assistant Secretary-General and Head, Postal and Allied Services Sector, Nyon

Mr. Derek Hodgson, Postal President, Telecom Sector, UNI, Epsom, Surrey
Mr. Colin Medland, Policy Officer, Telecom Sector, UNI, Nyon
Ms. Minako Akiba, Director, International Affairs Department, All NTT Workers' Union of Japan, Tokyo
Mr. Kenichi Shiraishi, Secretary-General, All NTT Workers' Union of Japan, Tokyo
Mr. Fumio Kodama, Director, Department of Finance and General Affairs, All NTT Workers' Union of Japan, Tokyo
Ms. Fumiko Kimura, Staff, Department of International Affairs, All NTT Workers' Union of Japan, Tokyo
Mr. Yotaro Arai, Director, Department of General Affairs, Japan Federation of Telecommunications, Electronic Information and Allied Workers (JOHO-ROREN), Tokyo
Mr. Norinaka Takeuchi, Central Executive Committee Member, Japan Postal Workers' Union (ZENTEI), Tokyo
Mr. Teruo Sakamoto, Central Executive Committee Member, All Japan Postal Labour Union (ZEN YUSEI), Tokyo
Mr. Eiichi Ito, Executive Secretary, Liaison Council Japan, c/o Zendentsu Kailcan, Tokyo

World Confederation of Labour
Confédération mondiale du travail (CMT)
Confederación Mundial del Trabajo (CMT)

M^{me} Béatrice Fauchère, représentante permanente, Genève

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

Sra. Aída Avella, Representante Permanente, Ginebra

**Zonta International – International Service Organization of Executives
in Business and the Professions**

Ms. Marie-Claire Seguret, International Representative, Geneva