

**Réunion informelle chargée d'examiner
les répercussions sociales sur le secteur
de l'hôtellerie et du tourisme des événements
consécutifs au 11 septembre 2001**

Genève
25-26 octobre 2001

Rapport

I. Introduction

M^{me} Sally Paxton, directrice exécutive du Secteur du dialogue social du BIT, ouvre la réunion en remerciant les participants venus de diverses régions du monde d'avoir pu assister à la réunion dans un délai aussi court. Le BIT a jugé prioritaire de répondre favorablement et sans attendre aux appels lancés par les partenaires sociaux en faveur de l'examen de solutions face à l'effet dramatique des événements du 11 septembre. Les participants sont invités à analyser ensemble le problème et à rechercher des solutions par l'entremise du dialogue social en identifiant les dénominateurs communs entre employeurs, travailleurs et pouvoirs publics dans le cadre d'un débat informel, et à examiner le type d'aide que peut apporter le BIT. Le point de départ proposé pour la discussion est un document de travail établi par le BIT, qui se fonde sur des données en provenance de diverses sources pour dresser un inventaire des premières répercussions sur l'hôtellerie et le tourisme, fournir certaines indications quant aux perspectives futures et tirer des enseignements de problèmes antérieurs similaires qu'a connus ce secteur, le but étant principalement d'engager, sur les questions soulevées, un débat informel efficace avec les participants.

La réunion est présidée par M. Jean-Jacques Elmiger, ambassadeur, représentant du gouvernement suisse et Président du Conseil d'administration du BIT en 1999-2000. M. Elmiger observe que les événements du 11 septembre ont marqué tout le monde. La présente réunion est une expression de solidarité avec ceux qui ont souffert suite à cette catastrophe et entend identifier certains problèmes particuliers que connaît ce secteur ainsi que leurs implications sociales et économiques. La capacité de réaction rapide du BIT à ce type d'événements a été récemment renforcée et la présente réunion constitue un excellent exemple d'organisation et de coopération entre les partenaires sociaux par l'entremise du BIT. Un des domaines à identifier est le rôle spécifique que doit remplir le BIT face à ces événements et, plus généralement, la manière d'optimiser l'utilité permanente de la contribution du Département des activités sectorielles dans ce domaine.

II. Présentation du document d'information et discussion générale

Graham Todd, de la société Travel Research International, examine dans son exposé les enseignements que peut apporter l'histoire, tout en tenant compte du caractère sans

précédent de la catastrophe. Le ralentissement économique était déjà présent, mais les événements du 11 septembre l'ont renforcé et ont frappé de plein fouet le secteur de l'hôtellerie et du tourisme. Bien que six semaines seulement nous en séparent, nous disposons déjà de certaines données provisoires. Il est important de souligner le fait qu'il n'existe pas de marché unique et homogène des voyages, mais bien une série de segments: le secteur des voyages internationaux d'affaires et d'agrément et le marché, beaucoup plus important en volume, des voyages nationaux. Il est nécessaire d'opérer une déségrégation de ce marché et de comprendre sa grande diversité. L'événement le plus comparable à la crise actuelle dans le secteur est la guerre du Golfe, qui a figé le marché des voyages en 1991, année où sa croissance ne fut que de 1 pour cent, contre 7 pour cent pour les années précédentes et suivantes: en d'autres termes, il y a eu perte d'une année de croissance. Son recensement concerne principalement les marchés des Etats-Unis, du Japon, de l'Allemagne et du Royaume-Uni ainsi que certaines autres destinations telles que l'Australie, la Thaïlande et les régions particulièrement touchées. Les voyages des touristes américains à l'étranger (Mexique et Canada mis à part) ont chuté de 9 pour cent en 1991, de 22 pour cent à destination de l'Europe, de 3 pour cent à destination de l'Asie, etc. La plupart des voyages ont été des voyages intrarégionaux plutôt qu'intercontinentaux.

Les événements survenus sur la place Tiananmen en 1989 ont réduit de 25 pour cent le nombre de voyages en provenance des Etats-Unis et de 7 pour cent ceux en provenance de l'Europe. Il a fallu deux ans au secteur chinois du tourisme pour se rétablir, à un moment où il aurait dû connaître une croissance énorme (au départ de chiffres très faibles). Les événements survenus en novembre 1997 en Egypte et les problèmes concomitants en Turquie ont entraîné une baisse de 13 pour cent des arrivées dans les aéroports égyptiens — une diminution de 75 pour cent des touristes japonais et des baisses plus faibles de la demande en provenance d'autres régions —, mais le secteur égyptien s'est rapidement rétabli suite aux mesures efficaces prises par le gouvernement, les voyagistes et d'autres acteurs en vue de rétablir l'image et les potentialités touristiques du pays.

Dans la crise actuelle, les quatre marchés clés des voyages internationaux se sont comportés comme suit: une diminution de 30 à 40 pour cent du tourisme en provenance des Etats-Unis et un recul de 30 pour cent des voyages transatlantiques. On compte que le redressement prendra de deux à trois ans. Les Bahamas, les îles Caïman, Aruba, Florence, Venise, Stratford-upon-Avon et d'autres destinations qui attirent particulièrement les touristes américains ont connu des difficultés importantes. Hawaï et le territoire de Guam ont vu une forte baisse du nombre de touristes japonais, qui constituent les clients dominants sur leur marché. Les touristes allemands ont annulé leurs voyages aux Etats-Unis et au Moyen-Orient, mais d'autres destinations se sont rétablies en trois semaines. La demande allemande de voyages transatlantiques était déjà faible avant le 11 septembre. La demande britannique de vols transatlantiques a baissé de 26 pour cent et le nombre des vols long-courriers vers d'autres destinations a diminué de 7 pour cent.

L'Australie et la Thaïlande ont lancé une campagne tactique vantant la sécurité dans leur pays, mais ont annulé les campagnes publicitaires aux Etats-Unis. Le directeur général de la chaîne hôtelière Marriott a déclaré lors des auditions récentes du Sénat des Etats-Unis que 50 pour cent des emplois avaient été perdus ou transformés en emplois à temps partiel. Le Club Méditerranée a fermé un certain nombre de villages de vacances pour s'adapter au ralentissement de l'activité. Le marché de l'aviation s'est effondré aux Etats-Unis, et son secteur hôtelier a été anéanti. Le «scénario le plus optimiste» pour l'avenir est le statu quo par rapport à la situation actuelle, et le «scénario le plus pessimiste» que l'on puisse imaginer est l'escalade du conflit et son élargissement à d'autres régions.

Le secteur touristique en Floride, sur la côte est des Etats-Unis et en Californie, est fortement menacé — en particulier par l'absence de la demande britannique (40 pour cent) et par les annulations nipponnes. Pour le secteur européen, les perspectives sont moins

pessimistes. L'activité touristique en Afrique pourrait progresser quelque peu sur le marché européen, au détriment du Moyen-Orient, l'Asie restant dépendante de la demande nipponne. Certaines destinations dans les Caraïbes sont subordonnées au marché des Etats-Unis, mais les autres devraient conserver leur marché européen.

Le Conseil mondial du tourisme des voyages (CMTV) prévoit une baisse du volume des affaires de 10 pour cent, entraînant 8,8 millions de suppressions d'emplois. Les coûts fixes sont élevés dans le secteur du tourisme, et la main-d'œuvre y constitue le coût variable le plus facilement compressible. Il faut s'attendre, dans les douze prochains mois, à des faillites retentissantes dans le secteur, similaires à la débâcle de Swissair.

Le marché américain du tourisme est fortement dépendant des niveaux de confiance, et nous sommes confrontés à un des premiers cas de terrorisme sur le sol américain.

Plusieurs participants ont mis en garde contre les généralisations. Lorsqu'on formule des propositions concrètes, il faut admettre qu'il n'existe pas de solution universelle unique. Ron Oswald, secrétaire général de l'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA), indique par exemple que certains membres de sa fédération n'ont pas signalé d'incidence des événements du 11 septembre et que d'autres, notamment en Australie, ont relevé très peu d'effets directs et même, dans certains cas, des effets éventuellement positifs sur leur secteur. L'épicentre de la crise est manifestement les Etats-Unis et, bien qu'il ne soit pas possible, pour l'heure, de confirmer les chiffres de pertes d'emplois avancés de divers côtés, ceux cités par le directeur général de la chaîne hôtelière Marriott sont malheureusement très proches de ceux communiqués par leur propre organisation syndicale affiliée. On estime actuellement à 20 000 le nombre d'emplois perdus dans le secteur hôtelier au Mexique.

Le représentant du gouvernement de l'Egypte fait remarquer qu'en effet les incidents du 11 septembre sont sans précédent. Il s'ensuit que toute comparaison avec les incidences d'événements antérieurs qui ont eu des répercussions au niveau local seulement — et non mondial — n'est pas pertinente. Par ailleurs, il est important de considérer le marché du tourisme comme formé de segments distincts. L'Egypte espère promouvoir le redressement en se concentrant sur le tourisme intérieur et régional et en étendant sa campagne de promotion à certains pays européens. Malgré cela, les entreprises du secteur licencient massivement; on peut craindre que plus de 20 pour cent des emplois actuels dans le secteur seront perdus si la situation actuelle persiste. Le problème est la manière de financer l'aide aux entreprises et de persuader celles-ci de garder leurs travailleurs.

La représentante du gouvernement de la Barbade confirme les remarques faites par l'intervenant précédent et cite des chiffres qui mettent les difficultés en évidence. Le secteur hôtelier des Caraïbes est confronté à un problème grave lié aux faibles taux d'occupation, et les voyageurs ont déjà lancé des opérations promotionnelles. Il faut toutefois, pour la Barbade comme pour les autres pays des Caraïbes en général, faire une distinction entre les voyages en provenance des Etats-Unis et ceux en provenance d'Europe. Les engagements pris dans le cadre de l'Organisation mondiale du commerce limitent la capacité des gouvernements à réagir financièrement aux problèmes du secteur, et il faut donc trouver des approches créatives qui tiennent compte de cet aspect.

M. Todd reconnaît qu'il existe, dans le passé, peu d'exemples dont on puisse s'inspirer, et qu'il faudrait lutter pour convaincre les pouvoirs publics d'apporter leur aide, d'autant que le secteur du tourisme parle rarement d'une même voix.

Le représentant du gouvernement du Brésil note que le document ne contient pas de données pour certaines régions, notamment l'Amérique latine et l'Europe de l'Est. Il

estime que la situation à l'échelle mondiale pourrait devenir plus claire dans un certain temps. Les données globales sont peut-être négatives pour l'instant, mais elles pourraient être positives pour certaines régions en raison du choix de destinations de remplacement. Le tourisme au Brésil et en Argentine, qui dépend en majeure partie des voyageurs européens, pourrait aussi se rétablir plus rapidement.

La représentante du gouvernement de l'Espagne est d'accord avec la remarque faite au paragraphe 77 du document d'information, bien que les effets relatifs du terrorisme ou de la récession soient difficiles à déterminer. Elle fait observer que les effets pourraient être ressentis de différentes manières et que la crise pourrait même avoir un effet bénéfique pour certaines régions, certains pays et certaines entreprises. Par ailleurs, les entreprises touchées pourraient être tentées de licencier au-delà de ce qui se justifie. En tout état de cause, les efforts déployés par les pouvoirs publics pour venir en aide au secteur doivent être fondés sur une évaluation objective des différentes causes de la crise en cours, et les organisations supranationales, notamment l'Union européenne, doivent prendre en considération les effets de toute aide financière éventuelle sur les normes établies en matière de concurrence.

Le représentant du gouvernement de Sri Lanka signale que son pays est déjà aux prises avec les effets sur le tourisme d'une attaque subie sur son propre aéroport avant le 11 septembre. Toutes les circonstances nouvelles apportent leur lot de menaces, mais aussi d'opportunités. Les acteurs du secteur à Sri Lanka ont été contraints de se rassembler et de parler d'une même voix et de prendre des mesures pour améliorer les normes, diversifier et moderniser divers segments du marché et créer des produits touristiques nouveaux. L'augmentation du tourisme tant intérieur qu'intrarégional est considérée comme une assurance contre la baisse du nombre de visiteurs étrangers.

M. Todd explique par le manque de temps l'omission de certaines régions, notamment l'Amérique latine, dans le document d'information. Il a fallu se concentrer sur les régions les plus grandes et les plus saillantes sur le plan du tourisme. En Amérique latine, le tourisme est essentiellement intrarégional, mais les événements récents sont, en réalité, l'occasion d'efforts de commercialisation soigneusement ciblés. Par exemple, on a assisté ces derniers temps à une augmentation du nombre des visiteurs britanniques dans le Nord-Est du Brésil. Il fait observer qu'il pourrait se justifier de réduire les prix si cela permet de récupérer les coûts fixes, mais que cette stratégie n'est pas viable à long terme.

Un travailleur participant de Malaisie estime qu'il faut s'attaquer à la question du salaire minimum et fait remarquer que les frais de service constituent, dans son pays, un élément important du salaire net. Les employeurs maintiennent volontairement le salaire de base à un niveau faible, et les pourboires représentent dès lors la composante dominante du salaire des travailleurs, ce qui pourrait entraîner des conditions de vie difficiles lorsque l'activité touristique est faible. Les frais de service ne sont pas non plus pris en compte dans le calcul des indemnités de départ, ce qui accroît encore les difficultés pour les travailleurs licenciés pour cause de suppression d'emplois. Lors des crises précédentes, notamment les effets de la pollution atmosphérique sur le tourisme dans la région, les employeurs ont refusé de donner suite à la demande d'aide formulée par les travailleurs en vue d'amortir les effets sur les moyens de subsistance.

La représentante du gouvernement de la France estime que, si le secteur des transports aériens était certes déjà en crise et qu'il y aura des conséquences induites automatiques sur le secteur de l'hôtellerie et du tourisme, beaucoup de questions restent sans réponse. Des pertes d'emplois — qualifiées de «chômage technique» — ont déjà été observées. Des mesures s'imposent si l'on veut raccourcir la durée du chômage pour les travailleurs suite aux retombées du 11 septembre.

Le représentant de la Commission européenne remet un document relatif aux incidences, établi par son organisme. L'Union européenne est soucieuse de réunir un maximum d'informations et a participé à plusieurs réunions analogues à celle organisée par le BIT. L'incidence dans l'Union européenne est jugée modérée par son volume et probablement de courte durée. La Commission n'est dès lors pas favorable à l'octroi d'une aide spécifique au secteur, mais ne manquera pas de suivre l'évolution de la situation.

Un participant travailleur de la Barbade souligne l'importance du tourisme en provenance des Etats-Unis pour les économies de la région des Caraïbes et, en particulier, pour celle de son pays. Le secteur a déjà été affaibli par le ralentissement économique aux Etats-Unis avant les événements du 11 septembre, et des efforts sont en cours pour accroître le nombre de visiteurs en provenance de l'Europe. Le 11 septembre a été suivi de réactions démesurées, notamment des annulations massives, et les gouvernements ont réuni les partenaires sociaux pour suggérer des solutions. A la Barbade, un comité de crise a été mis sur pied qui se réunit régulièrement pour examiner la tournure des événements. Dans l'intervalle, les travailleurs ont accepté de remettre tout à plat en vue d'un débat transparent, mais sont déterminés à préserver leurs acquis.

M. Oswald insiste sur le fait qu'il est important de distinguer les problèmes préexistants et les incidences de la crise, qui ont toutefois eu le mérite de centrer l'attention sur les problèmes systémiques du secteur, notamment sur le manque d'investissements publics et sur la non-reconnaissance de l'importance stratégique du secteur dans l'économie globale. Il est nécessaire, par ailleurs, d'examiner les problèmes auxquels sont confrontés les travailleurs du secteur en raison de son caractère saisonnier et de ses incertitudes. On espère que la situation catastrophique actuelle incitera les parties à trouver un terrain d'entente. On espère aussi que le secteur retrouvera sa place antérieure au sein du BIT, avec les ressources que cela implique.

Le représentant du gouvernement des Etats-Unis fait part des diverses propositions que son gouvernement a formulées pour s'attaquer à l'incidence des événements sur l'emploi, à savoir: un train de mesures de remise au travail; la prolongation à 26 semaines de la durée des allocations de chômage; une aide de 3 milliards de dollars aux travailleurs qui ont perdu leur emploi; l'octroi de 11 milliards de dollars aux Etats, destinés à soutenir les chômeurs; et un train de mesures de stimulation pour les compagnies aériennes, visant à atténuer les effets des quatre jours de cessation complète d'activité.

M. Todd attire l'attention sur la possibilité unique qu'ont les voyageurs européens de choisir parmi toute une série de moyens de transport alors que, dans la majeure partie du reste du monde, les transports aériens constituent souvent le seul choix pour les déplacements en dehors des frontières. La France, par exemple, compte le nombre le plus élevé de visiteurs au monde, mais la plupart empruntent la voie terrestre. L'impact des événements dans le secteur du tourisme se répercute dans tout le secteur tertiaire, qui est la composante dont la croissance est la plus rapide dans toutes les économies du monde et qui contribue très largement au PIB.

Alain-Philippe Feutré, directeur général de l'Association internationale de l'hôtellerie et de la restauration, qui représente également le Syndicat français de l'hôtellerie, relève l'importance des investissements dans le secteur. Les PME représentent environ 90 pour cent du secteur à l'échelle mondiale: la diminution de la clientèle entraîne dès lors des problèmes de liquidités. Un autre aspect qui mérite d'être relevé est l'importance du tourisme international, même là où le marché intérieur forme le segment dominant du secteur du tourisme. Le tourisme intérieur est certes supérieur au tourisme international en France, mais les visiteurs des Etats-Unis ou du Japon, par exemple, y dépensent beaucoup plus par personne que les vacanciers français. Beaucoup d'entreprises risquent donc de disparaître si l'activité économique ne retrouve pas rapidement son niveau antérieur.

Le représentant du gouvernement de Sri Lanka estime que la formation et l'enseignement doivent être organisés en partenariat avec le secteur privé. Les efforts déployés doivent avoir pour but de créer des activités de rechange qui permettent aux voyageurs de se compléter plutôt que de se concurrencer en période de ralentissement économique.

M. Oswald relève que les initiatives informelles débouchent parfois sur la naïveté: les travailleurs sont disposés à nouer un dialogue constructif, que certains qualifient parfois de «partenariat», et comptent sur la bonne foi de l'autre partie. Ses trente-deux années d'expérience en tant que syndicaliste lui ont toutefois appris que les partenariats ne naissent souvent qu'en période de crise. Il espère que la réunion marquera le début d'une compréhension réciproque et d'un partenariat permanent dans tout le secteur à l'avenir.

La représentante du gouvernement de la France présente les mesures immédiates qui ont été prises pour venir en aide aux entreprises affectées du secteur des voyages et du tourisme en France. Une première mesure a consisté à prendre des dispositions en vue du paiement d'allocations de chômage partiel. De plus, plutôt que procéder à des licenciements, l'horaire des heures et des jours de travail a été ajusté pour faire face à la diminution des activités des entreprises, la différence de revenu étant compensée par l'Etat. Diverses demandes d'allocations de chômage partiel ont été introduites par des entreprises des secteurs de l'hôtellerie et du tourisme, de la restauration et des transports aériens. Un troisième élément concerne le cofinancement de la formation. Bien que la formation soit toujours utile, beaucoup de PME ne veulent pas assumer la charge supplémentaire qu'elle représente. Cela étant, lorsque les temps sont difficiles, le cofinancement de la formation, qui évite d'interrompre le contrat d'emploi pendant la période de formation, peut être une manière utile de maintenir le volume de l'emploi.

Les partenaires sociaux, appuyés par les représentants des gouvernements des Etats-Unis et de la Barbade ainsi que par le président en sa qualité de représentant du gouvernement suisse, estiment qu'il est important d'organiser une nouvelle réunion dans le délai de six mois afin d'examiner l'évolution de la situation. Une année serait un délai trop long pour contribuer utilement à résoudre les problèmes qui découlent de la crise, et le délai proposé suffit pour que se dégage une vue plus claire des incidences. A titre de mesure supplémentaire, les partenaires sociaux appellent à rétablir à leur niveau antérieur les ressources que le BIT consacre au secteur. La représentante du gouvernement de la Barbade souscrit à l'avis de ceux qui réclament l'organisation, à bref délai, d'une réunion de suivi. Elle fait observer que le projet du Bureau de créer des guichets uniques par secteur sur le Web contribuerait certes à continuer à fournir des informations sur l'évolution du secteur mais ne peut remplacer les réunions de personnes. Il est important que les pays disposent d'une enceinte pour échanger leurs expériences en matière de réponses efficaces à la crise, et l'on cite les mesures prises à cet égard en Egypte, qui ont fourni des enseignements extrêmement utiles.

III. Discussion des mesures recommandées pour répondre à la crise

M^{me} Paxton ouvre la troisième session en donnant lecture du texte du document établi conjointement par les employeurs et les travailleurs et intitulé *Recommandations des partenaires sociaux, concernant les mesures devant être prises par les gouvernements, le BIT et les partenaires sociaux pour faire face à la crise consécutive aux événements du 11 septembre 2001*, afin d'en permettre l'interprétation dans les autres langues.

**Recommandations des partenaires sociaux,
concernant les mesures devant être prises
par les gouvernements, le BIT et les partenaires
sociaux pour faire face à la crise consécutive
aux événements du 11 septembre 2001**

Gouvernements

1. Reconnaître avec une force accrue le rôle essentiel que le secteur de l'hôtellerie et du tourisme joue dans l'économie et faire à ce secteur une place appropriée dans la planification économique stratégique nationale.
2. Organiser des campagnes et des projets faisant l'objet d'un vaste soutien pour promouvoir le tourisme en général. Mettre au point des stratégies complémentaires ayant trait notamment au tourisme national et intrarégional pour atténuer les effets négatifs de sa nature cyclique dans de nombreux pays.
3. Adopter des politiques propres à accroître le nombre de personnes qui ont accès au tourisme, y compris des dispositions particulières visant à encourager les personnes à faible revenu à entreprendre des activités touristiques.
4. Encourager la consultation entre partenaires sociaux aux niveaux national et local dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme pour atténuer les effets négatifs de la crise et promouvoir le tourisme en général.
5. Répondre aux approches conjointes des organisations d'employeurs et de travailleurs¹ du secteur visant des mesures temporaires propres à réduire les coûts (y compris fiscaux) pendant la période de crise. Ces mesures devraient être appliquées dans la transparence et leur impact devrait être surveillé par des structures tripartites chargées de s'assurer qu'elles favorisent le principal objectif, à savoir préserver l'emploi et des conditions opérationnelles acceptables dans le secteur.
6. Aider les organisations d'employeurs et de travailleurs¹ à mettre en place des programmes d'éducation et de formation conçus notamment pour retenir les salariés dans le secteur et pour améliorer leur chance de bénéficier d'un avenir sûr. Cette formation devrait être gratuite pour les salariés. Il conviendrait notamment de prévoir des possibilités d'éducation et de formation financées par l'Etat afin d'éviter, lorsque cela est possible, le chômage, étant donné que l'investissement public dans cette formation n'entraînera pas nécessairement des coûts globaux plus élevés que ceux du chômage.
7. Accorder un financement important pour aider le secteur et ses travailleurs lorsqu'ils sont victimes d'une perte d'emploi et de revenus, temporaire ou permanente, en période de récession touristique.
8. Demander aux institutions financières internationales pertinentes, notamment à la Banque mondiale et au Fonds monétaire international, de fournir les ressources nécessaires, à des conditions favorables, aux pays qui ne sont pas en mesure de remplir les engagements indiqués ci-dessus dans le cadre de leur budget national.

¹ Principalement les syndicats.

Organisations d'employeurs et organisations de travailleurs ²

1. Reconnaître la valeur des approches conjointes, aux niveaux national et local, des partenaires sociaux face aux problèmes liés à la crise actuelle du tourisme en s'appuyant sur les principes suivants:
 - engagement des partenaires sociaux de rechercher des moyens mutuellement acceptés de développer l'emploi, d'éviter ou de limiter les pertes d'emplois et, chaque fois que possible, de donner la priorité à la réintégration des travailleurs confrontés à court terme à une perte d'emploi du fait de la crise;
 - développement d'approches communes et convenues demandant aux gouvernements de prendre des mesures pour limiter les conséquences d'une baisse de l'activité économique consécutive à la crise.

BIT

1. Appuyer les demandes d'intervention directe des institutions financières internationales pertinentes, et plus particulièrement de la Banque mondiale et du Fonds monétaire international, pour qu'elles fournissent, à des conditions favorables, les ressources nécessaires aux gouvernements qui peuvent être incapables de prendre les mesures pratiques requises en raison de contraintes budgétaires.
2. Coopérer avec tous les organismes internationaux compétents du secteur du tourisme pour continuer à évaluer l'impact des événements du 11 septembre et de leurs conséquences sur le tourisme. Cette coopération pourrait notamment prendre la forme de réunions informelles d'examen comme celle des 25 et 26 octobre 2001.
3. Garantir la diffusion à toutes les parties s'occupant de tourisme des informations réunies lors de ce processus et autres renseignements à la disposition du BIT. Parmi ces informations devraient notamment figurer des exemples positifs de mesures permettant d'éviter les pertes d'emplois et de préserver la situation du secteur.
4. Conformément à sa politique et à son mandat, qui doit le conduire à favoriser un dialogue social sans exclusive, encourager la pleine participation des partenaires sociaux aux consultations concernant la crise (par exemple dans le cadre des structures nationales de gestion de la crise du secteur du tourisme, de plus en plus nombreuses).
5. Mettre en œuvre les conclusions de la Réunion tripartite sur la mise en valeur des ressources humaines, l'emploi et la mondialisation dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme (Genève, 2-6 avril 2001), notamment la partie des conclusions qui concerne la mise en place de systèmes nationaux de formation et de perfectionnement professionnel, en particulier dans les pays pauvres. Cela nécessitera peut-être aussi un appui pratique des institutions financières internationales à ces pays.
6. Organiser des programmes éducatifs s'adressant spécifiquement aux travailleurs et aux employeurs du secteur du tourisme et de l'hôtellerie et visant à faciliter ces activités dans les petites et moyennes entreprises.
7. Prendre les mesures urgentes qui s'imposent pour appliquer les résolutions adoptées par la Réunion tripartite sur la mise en valeur des ressources humaines, l'emploi et la mondialisation dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme (Genève,

² Principalement les syndicats.

2-6 avril 2001), en particulier la résolution concernant les mesures à prendre pour promouvoir l'emploi en basse saison, notamment les programmes de vacances pour le troisième âge. Cette résolution invite, entre autres, le Directeur général à mener, en collaboration étroite avec les organisations d'employeurs et de travailleurs pertinentes, une étude comparative sur les mesures à prendre pour promouvoir l'emploi dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme pendant la basse saison et à évaluer, en collaboration avec l'Organisation mondiale du tourisme, l'impact de ces programmes sur les différents types de tourisme.

8. Assurer des ressources adéquates, y compris en personnel, pour ce secteur d'activité économique et d'emploi stratégique en pleine croissance malgré les crises à court terme. Ces ressources devraient être clairement identifiables dans l'administration du BIT et devraient atteindre au moins le niveau existant lorsque le service HOTOUR (Activités de l'hôtellerie et du tourisme) était en place et que ses effectifs étaient au complet.

M. Oswald reconnaît et salue la bonne foi et l'ouverture dont ont fait preuve les employeurs dans les discussions dont ce document est le fruit. Il ne souhaite pas répéter ses remarques de la veille et regrette que les contraintes subies lors de l'élaboration du document aient eu pour effet que quelques détails nécessitent un peaufinage.

M. Feutré répète qu'il apprécie lui aussi l'atmosphère de travail positive qui a entouré les discussions entre partenaires sociaux, qui se sont déroulées dans un esprit d'appréciation réciproque.

Le président invite les gouvernements à formuler leurs remarques au sujet de la partie du document qui concerne les mesures à prendre par eux.

a) Examen des recommandations relatives aux mesures à prendre par les gouvernements

Le représentant du gouvernement de l'Égypte remercie les partenaires sociaux pour leurs recommandations et juge pertinentes et utiles les idées qu'elles contiennent. Au paragraphe 7 (financement), il conviendrait peut-être de demander aux gouvernements d'affecter suffisamment de moyens financiers à la promotion du tourisme.

La représentante du gouvernement de la France relève le succès du dialogue social qui s'est déroulé dans le cadre de la réunion et dans les discussions à huis clos entre travailleurs et employeurs et s'en réjouit — les résultats en ont généralement été positifs, mais elle estime que le paragraphe 5 poserait certains problèmes. L'idée de généraliser l'aide au secteur de l'hôtellerie et du tourisme est incompatible avec certains arguments exprimés dans le cadre de la réunion, et il ne faut pas oublier que la crise frappe de plein fouet certains segments du secteur, alors qu'elle profite à d'autres. Elle juge dès lors paradoxal de suggérer une aide générale plutôt qu'une aide ciblée de manière spécifique.

Le représentant du gouvernement de Sri Lanka note que son gouvernement a déjà pris des mesures spécifiques: les promotions «deux pour le prix d'un» dans les hôtels, qui permettent à deux personnes de séjourner pour le prix d'une; un projet axé sur l'étranger intitulé «amenez un ami à la maison»; des promotions «Amis de Sri Lanka» qui concernent divers aspects, notamment la faune, l'écotourisme, etc. Le gouvernement a déjà adopté un plan stratégique triennal visant à accroître les rendements et consent par ailleurs des prêts au secteur du tourisme. Il n'est pas partisan d'une aide financière au secteur (privé) du tourisme, et serait sollicité par d'autres secteurs de l'économie privés s'il l'accordait. Le gouvernement sri-lankais encourage aussi activement la formation hôtelière.

Le représentant du gouvernement des Etats-Unis salue le travail excellent d'élaboration du document accompli par les partenaires sociaux et estime que le plus grand bénéfice peut être tiré de leurs recommandations, du moins celles qui portent le moins atteinte aux prérogatives des gouvernements. Il fait observer que les paragraphes 2 et 3 sont redondants et suggère de supprimer le paragraphe 3, en particulier son second membre de phrase «y compris des dispositions particulières visant à encourager les personnes à faible revenu à entreprendre des activités touristiques». Il se demande ce que les gouvernements pourraient faire pour inciter les personnes à faible revenu à prendre des vacances. Le paragraphe 8, qui recommande de solliciter l'aide des institutions financières internationales pertinentes, le préoccupe. Ce sont les ministères des Finances, et non ceux du Travail ou du Tourisme, qui traitent avec ces institutions, et ces idées devraient peut-être être formulées autrement. Il n'est pas nécessaire d'enjoindre aux gouvernements de prendre ce type d'initiative, et la Banque mondiale et le FMI sont parfaitement informés des problèmes de ces secteurs. En outre, il se déclare préoccupé par les points 1 et 5 de la section relative aux mesures à prendre par le BIT, qui visent tous deux à solliciter les institutions financières internationales: ces points ne renforcent pas le message de la réunion.

M. Feutré répond à la remarque du représentant du gouvernement égyptien sur le financement de la promotion du tourisme en relevant que cet aspect est mentionné au paragraphe 2, et non au paragraphe 7. Il convient que le BIT ne doit pas s'adresser directement à la Banque mondiale et au FMI, mais estime que le dialogue social qui s'est déroulé au cours de la réunion et avant celle-ci montre la valeur des suggestions qui sont faites. Il espère que les gouvernements seront attentifs aux recommandations, sans pour autant les considérer comme des obligations.

M. Oswald se joint aux avis exprimés au sujet du document établi conjointement par les travailleurs et les employeurs; il ne demande pas aux gouvernements de cautionner ce document, mais simplement d'être attentifs aux remarques des représentants des travailleurs et des employeurs. Le document n'a pas de caractère contraignant. Il s'agit d'un ensemble global de suggestions quant aux mesures qui peuvent être prises. M. Oswald ne réclame pas de réductions fiscales généralisées mais bien une approche ciblée qui vise les employeurs et les travailleurs dont les besoins et les difficultés sont les plus aigus. Il a le plus grand respect pour le rôle des gouvernements et pour leurs avis sur cette question.

M. Elmiger confirme que les remarques des gouvernements figureront dans le rapport et invite ceux-ci à confirmer leurs points de vue.

La représentante du gouvernement de la Barbade remercie les partenaires sociaux pour leur excellent travail et M. Oswald pour la remarque qu'il a faite, à savoir que les recommandations n'ont aucun caractère contraignant. Il faut laisser le soin aux gouvernements de décider quelles politiques adopter et quelles sont les conditions qui s'appliquent à leur cas.

Le président relève la présence de M. Somavia, Directeur général du BIT, et fait observer que cette présence confirme le vif intérêt que porte celui-ci à cette réunion importante. M. Elmiger demande ensuite aux gouvernements de formuler leurs remarques sur la partie des recommandations qui concerne les mesures à prendre par le BIT.

**b) Examen des recommandations relatives
aux mesures à prendre par le BIT et déclarations
de clôture**

Le représentant du gouvernement de l'Égypte estime que la première suggestion est tout à fait valable et importante, dans la mesure où une aide financière est nécessaire pour promouvoir le tourisme et venir en aide au secteur privé et aux travailleurs. Les pays en développement ont besoin de l'appui du BIT pour solliciter les institutions financières internationales et il a relevé, dans le rapport de la Banque mondiale sur le tourisme, les pays les plus atteints et l'aide dont ils auraient besoin. Son expérience des réunions de l'OMT le convainc que le BIT devrait davantage prendre en compte les effets directs et secondaires sur l'emploi du tourisme — un secteur qui représente sans doute deux à trois fois plus que la main-d'œuvre de base elle-même. Il convient de prévoir des projets pilotes étudiant les méthodes permettant de déterminer l'effet sur l'emploi du secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, tant en temps normal qu'en période de crise, en particulier dans les pays en développement.

Le représentant du gouvernement de Sri Lanka suggère que le BIT élabore un nouveau programme des cours pour les écoles hôtelières, qui renouvelle les programmes de formation existants et étudie de nouveaux mécanismes et domaines de création d'emplois: diversification des produits, réaction aux crises, etc.

M. Elmiger note le large consensus entre les participants et invite le Directeur général à prendre la parole.

M. Somavia se réjouit de pouvoir prendre part à cette réunion importante et se déclare préoccupé par les difficultés énormes que connaît le secteur de l'hôtellerie et du tourisme, dont la contribution à l'économie mondiale est essentielle et qui occupe 207 millions de personnes. Il souscrit à la remarque faite par le représentant du gouvernement égyptien. Ce secteur est au cœur de l'économie mondiale, dans la prospérité comme dans les crises, et, comme les autres, il est très important aux yeux du BIT, qui doit définir des perspectives quant à ce qui doit être fait dans ce secteur à l'échelle mondiale. Il estime que les partenaires sociaux et les gouvernements ont besoin d'une voie positive pour traverser la crise, et non d'une approche qui se borne à parer au plus pressé. Le but doit être d'aboutir à une réponse productive, axée sur l'expansion, dans le contexte d'une politique macroéconomique solide. La communauté d'intérêts entre les travailleurs et les employeurs est manifeste à cet égard. Nul ne sait combien de temps durera la récession ni quelle sera sa gravité, mais on s'attend certainement à ce qu'elle concerne encore une bonne partie de l'année 2002. La présente réunion a été une initiative extrêmement créatrice et nécessaire des partenaires sociaux, qui a permis d'examiner ce problème de manière informelle très rapidement après les événements tragiques du 11 septembre 2001. Il est important que les participants choisissent leurs propres mesures de suivi. M. Somavia est très sensible au fait que les partenaires sociaux et les gouvernements aient choisi le BIT comme enceinte et lieu de rencontre approprié. Le BIT est, après tout, la maison du dialogue social, celle où l'on assure la réussite du tripartisme, celle où on ne se contente pas de se lancer des reproches: la maison où des consensus s'élaborent, où le travail et le dialogue sont consensuels plutôt que conflictuels, où les problèmes difficiles et complexes ont leur place. Des réunions comme celle-ci montrent que, lorsqu'il s'agit de questions économiques concrètes, le BIT doit être entendu: la vie réelle de l'économie concerne les employeurs et les travailleurs et la manière dont ils réagissent aux politiques. La présence ici, et non au FMI ou à la Banque mondiale, des acteurs effectifs du monde du travail traduit la force du BIT en matière de droits des travailleurs, de politique économique, de dialogue social, de protection sociale, etc. Le BIT est un espace de dialogue, mais il est axé sur les questions sociales et du travail. Il est l'endroit indiqué pour se réunir. La réunion a examiné et commenté une série de recommandations peu de temps après le début de la

crise, et le BIT reste disponible pour offrir aide et suivi dans la crise, à mesure qu'elle évoluera. La maison est à la disposition de ses mandants, et M. Somavia remercie les représentants des gouvernements, des travailleurs et des employeurs pour leurs contributions.

M. Elmiger reconnaît que la réunion a été une réunion novatrice qui reflète étroitement la nouvelle orientation du BIT et ce que peuvent réaliser les 22 secteurs du BIT à cet égard. Il commente succinctement les progrès enregistrés: les discussions, le document conjoint, la liste des points et problèmes essentiels, et sa synthèse de la situation³.

Deux points supplémentaires, relatifs aux études d'incidence sur l'emploi et à l'examen des programmes nationaux de formation par rapport aux situations de crise, ont été ajoutés aux recommandations concernant les mesures à prendre par le BIT.

M. Feutré regrette que ces deux suggestions n'aient pas été communiquées plus tôt aux participants et souhaite qu'elles ne soient pas ajoutées à la liste des recommandations des partenaires sociaux. Il estime par ailleurs que les partenaires sociaux doivent participer à l'évaluation des politiques de formation et qu'ils sont souvent mieux placés pour y procéder que des personnes extérieures. Il trouve assez choquante l'idée suggérée.

M. Elmiger estime que le BIT se doit d'étudier cet aspect, mais convient qu'il doit le faire dans le but de servir plus efficacement les intérêts des employeurs et des travailleurs en matière de besoins de formation, sans critiquer les politiques existantes.

M. Oswald juge utiles les remarques faites par le président et trouve pertinentes les suggestions du BIT. Il est disposé à les examiner dans le même esprit de collaboration et de dialogue qui a marqué jusqu'ici le suivi de la présente réunion.

M^{me} Paxton promet de tenir les participants informés des initiatives du BIT sur cette question et attend qu'ils fassent part des évolutions qui présenteraient un intérêt pour le BIT.

Avant de prononcer la clôture de la réunion, M. Elmiger remercie les participants, le personnel du BIT, M. Todd et les autres personnes pour le travail accompli dans le cadre de l'élaboration du document de travail et de la réunion.

³ Les remarques du président font l'objet d'un document de synthèse distinct joint au présent compte rendu.

**Réunion informelle chargée d'examiner
les répercussions sociales sur le secteur
de l'hôtellerie et du tourisme des événements
consécutifs au 11 septembre 2001**

Genève
25-26 octobre 2001

Synthèse du président

Des experts des gouvernements, des employeurs et des travailleurs du secteur de l'hôtellerie et du tourisme ont participé à une réunion informelle convoquée par le Directeur général du BIT, les 25 et 26 octobre 2001, au siège de l'OIT à Genève, pour examiner, pendant deux jours d'intenses discussions, les répercussions sociales des événements consécutifs au 11 septembre sur le secteur considéré. Leurs interventions se refléteront dans le rapport de la réunion. Les participants ont notamment fait ressortir les points suivants.

Répercussions

- Les événements du 11 septembre sont différents des chocs subis dans le passé par le secteur. Ces chocs avaient eu un impact localisé ou régional. Les événements du 11 septembre ont eu un impact global qui touche le secteur aux niveaux national et mondial.
- La crise a fait ressortir la contribution du tourisme à l'économie nationale et à l'économie mondiale. C'est une grande source d'emplois et sa contribution au PIB est importante dans beaucoup de pays. C'est une source d'emplois directs et indirects pour toutes sortes de secteurs apparentés, des services aux personnes jusqu'au commerce. Le secteur de l'hôtellerie et du tourisme joue un rôle important en permettant à des victimes de l'exclusion sociale d'intégrer la main-d'œuvre et il emploie beaucoup de personnes appartenant à des groupes vulnérables — femmes, migrants, jeunes.
- Avant les événements du 11 septembre, le secteur de l'hôtellerie et du tourisme connaissait déjà de graves problèmes structurels et systémiques. Il souffrait du ralentissement de l'économie mondiale. Les événements du 11 septembre le soumettent à une double menace: dans l'immédiat, le choc d'une forte réduction de la demande due à la perte de confiance des consommateurs et, à plus long terme, l'impact, qui pourrait être plus profond, du ralentissement de l'activité économique.
- Il n'existe pas un marché unique des voyages. Il est donc important d'opérer une désagrégation et d'analyser les différents impacts. Ces impacts diffèrent selon les régions et les pays en fonction de l'importance du tourisme pour leur économie et selon qu'ils sont la destination ou l'origine des touristes. A l'heure actuelle, c'est aux Etats-Unis que l'impact est le plus fort, mais on observe que les effets ne sont pas les

mêmes pour tous les pays. Il ne saurait donc y avoir de panacée, et il faut étudier des solutions locales novatrices.

- On ne dispose pas encore de données officielles, mais les informations fournies par le secteur donnent à penser que l'impact sur l'activité et sur l'emploi est grave et potentiellement catastrophique. Le tourisme emploie 207 millions de personnes, soit 8 pour cent de l'emploi total. Selon les estimations, les pertes d'emplois pourraient se chiffrer à au moins 8,8 millions. Dans certains pays, tels que les Etats-Unis, elles pourraient atteindre 50 pour cent.
- Les PME représentent plus de 80 pour cent du secteur dans beaucoup de pays et ne disposent pas des ressources nécessaires pour survivre à un ralentissement prolongé de l'activité.

Moyens de surmonter la crise

Les experts ont traité des aspects opérationnels aux niveaux national et international et ont formulé des recommandations qui s'adressent à tous les acteurs. La liste ci-après de recommandations n'est pas exhaustive et n'a pas un caractère contraignant. Ainsi, les gouvernements conservent le choix d'adopter les mesures qui leur semblent les plus appropriées au niveau national.

Recommandations des partenaires sociaux, concernant les mesures devant être prises par les gouvernements, le BIT et les partenaires sociaux pour faire face à la crise consécutive aux événements du 11 septembre 2001

Gouvernements

1. Reconnaître avec une force accrue le rôle essentiel que le secteur de l'hôtellerie et du tourisme joue dans l'économie et faire à ce secteur une place appropriée dans la planification économique stratégique nationale.
2. Organiser des campagnes et des projets faisant l'objet d'un vaste soutien pour promouvoir le tourisme en général. Mettre au point des stratégies complémentaires ayant trait notamment au tourisme national et intrarégional pour atténuer les effets négatifs de sa nature cyclique dans de nombreux pays.
3. Adopter des politiques propres à accroître le nombre de personnes qui ont accès au tourisme, y compris des dispositions particulières visant à encourager les personnes à faible revenu à entreprendre des activités touristiques.
4. Encourager la consultation entre partenaires sociaux aux niveaux national et local dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme pour atténuer les effets négatifs de la crise et promouvoir le tourisme en général.
5. Répondre aux approches conjointes des organisations d'employeurs et de travailleurs¹ du secteur visant des mesures temporaires propres à réduire les coûts (y compris fiscaux) pendant la période de crise. Ces mesures devraient être appliquées dans la transparence et

¹ Principalement les syndicats.

leur impact devrait être surveillé par des structures tripartites chargées de s'assurer qu'elles favorisent le principal objectif, à savoir préserver l'emploi et des conditions opérationnelles acceptables dans le secteur.

6. Aider les organisations d'employeurs et de travailleurs ² à mettre en place des programmes d'éducation et de formation conçus notamment pour retenir les salariés dans le secteur et pour améliorer leur chance de bénéficier d'un avenir sûr. Cette formation devrait être gratuite pour les salariés. Il conviendrait notamment de prévoir des possibilités d'éducation et de formation financées par l'Etat afin d'éviter, lorsque cela est possible, le chômage, étant donné que l'investissement public dans cette formation n'entraînera pas nécessairement des coûts globaux plus élevés que ceux du chômage.
7. Accorder un financement important pour aider le secteur et ses travailleurs lorsqu'ils sont victimes d'une perte d'emploi et de revenus, temporaire ou permanente, en période de récession touristique.
8. Demander aux institutions financières internationales pertinentes, notamment à la Banque mondiale et au Fonds monétaire international, de fournir les ressources nécessaires, à des conditions favorables, aux pays qui ne sont pas en mesure de remplir les engagements indiqués ci-dessus dans le cadre de leur budget national.

Organisations d'employeurs et organisations de travailleurs ²

1. Reconnaître la valeur des approches conjointes, aux niveaux national et local, des partenaires sociaux face aux problèmes liés à la crise actuelle du tourisme en s'appuyant sur les principes suivants:
 - engagement des partenaires sociaux de rechercher des moyens mutuellement acceptés de développer l'emploi, d'éviter ou de limiter les pertes d'emplois et, chaque fois que possible, de donner la priorité à la réintégration des travailleurs confrontés à court terme à une perte d'emploi du fait de la crise;
 - développement d'approches communes et convenues demandant aux gouvernements de prendre des mesures pour limiter les conséquences d'une baisse de l'activité économique consécutive à la crise.

BIT

1. Appuyer les demandes d'intervention directe des institutions financières internationales pertinentes, et plus particulièrement de la Banque mondiale et du Fonds monétaire international, pour qu'elles fournissent, à des conditions favorables, les ressources nécessaires aux gouvernements qui peuvent être incapables de prendre les mesures pratiques requises en raison de contraintes budgétaires.
2. Coopérer avec tous les organismes internationaux compétents du secteur du tourisme pour continuer à évaluer l'impact des événements du 11 septembre et de leurs conséquences sur le tourisme. Cette coopération pourrait notamment prendre la forme de réunions informelles d'examen comme celle des 25 et 26 octobre 2001.
3. Garantir la diffusion à toutes les parties s'occupant de tourisme des informations réunies lors de ce processus et autres renseignements à la disposition du BIT. Parmi ces

² Principalement les syndicats.

informations devraient notamment figurer des exemples positifs de mesures permettant d'éviter les pertes d'emplois et de préserver la situation du secteur.

4. Conformément à sa politique et à son mandat, qui doit le conduire à favoriser un dialogue social sans exclusive, encourager la pleine participation des partenaires sociaux aux consultations concernant la crise (par exemple dans le cadre des structures nationales de gestion de la crise du secteur du tourisme, de plus en plus nombreuses).
5. Mettre en œuvre les conclusions de la Réunion tripartite sur la mise en valeur des ressources humaines, l'emploi et la mondialisation dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme (Genève, 2-6 avril 2001), notamment la partie des conclusions qui concerne la mise en place de systèmes nationaux de formation et de perfectionnement professionnel, en particulier dans les pays pauvres. Cela nécessitera peut-être aussi un appui pratique des institutions financières internationales à ces pays.
6. Organiser des programmes éducatifs s'adressant spécifiquement aux travailleurs et aux employeurs du secteur du tourisme et de l'hôtellerie et visant à faciliter ces activités dans les petites et moyennes entreprises.
7. Prendre les mesures urgentes qui s'imposent pour appliquer les résolutions adoptées par la Réunion tripartite sur la mise en valeur des ressources humaines, l'emploi et la mondialisation dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme (Genève, 2-6 avril 2001), en particulier la résolution concernant les mesures à prendre pour promouvoir l'emploi en basse saison, notamment les programmes de vacances pour le troisième âge. Cette résolution invite, entre autres, le Directeur général à mener, en collaboration étroite avec les organisations d'employeurs et de travailleurs pertinentes, une étude comparative sur les mesures à prendre pour promouvoir l'emploi dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme pendant la basse saison et à évaluer, en collaboration avec l'Organisation mondiale du tourisme, l'impact de ces programmes sur les différents types de tourisme.
8. Assurer des ressources adéquates, y compris en personnel, pour ce secteur d'activité économique et d'emploi stratégique en pleine croissance malgré les crises à court terme. Ces ressources devraient être clairement identifiables dans l'administration du BIT et devraient atteindre au moins le niveau existant lorsque le service HOTOUR (Activités de l'hôtellerie et du tourisme) était en place et que ses effectifs étaient au complet.

Après discussion et une explication du Président, les deux points ci-après ont été ajoutés à la liste des mesures qu'il est recommandé au BIT de prendre:

- élaborer des études des impacts sur l'emploi, des études nationales pilotes et des méthodologies quantitatives en vue d'évaluer et d'estimer l'impact sur l'emploi;
- examiner et évaluer, en consultation avec les partenaires sociaux, les programmes nationaux de formation en fonction des besoins actuels et des situations de crise.