



Réunion technique sur le COVID-19 et le relèvement durable du secteur du tourisme¹

Genève, 25-29 avril 2022

► Conclusions

La Réunion technique sur le COVID-19 et le relèvement durable du secteur du tourisme, S'étant tenue à Genève du 25 au 29 avril 2022, Adopte les conclusions suivantes:

Défis et possibilités en matière de relèvement durable et de travail décent

1. Le secteur du tourisme est un moteur essentiel de la croissance économique, du développement des entreprises et de la création d'emplois, en particulier pour les femmes, les jeunes, les travailleurs migrants et les communautés locales. Au cours des dernières décennies, il a connu une expansion et une diversification continues pour devenir l'un des secteurs d'activité les plus importants au monde et l'un de ceux qui se développent le plus rapidement. Avant la pandémie de COVID-19, le tourisme représentait, directement et indirectement, un emploi sur dix dans le monde et 10,4 pour cent du PIB mondial. Les micro, petites et moyennes entreprises (MPME) regroupent la majorité des activités et des travailleurs du secteur.
2. Au cours de la dernière décennie, le secteur a connu une période de transition, qui est en grande partie la conséquence de technologies nouvelles et émergentes comme les métamoteurs de recherche et les plateformes de réservation en ligne, d'une évolution démographique vers une main-d'œuvre diversifiée et multigénérationnelle, de la mondialisation et du changement climatique.
3. Dans l'ensemble, bien que des différences existent d'une région à l'autre, le secteur continue d'être confronté à des déficits de travail décent: prédominance de l'informalité, horaires de travail variables et prolongés, bas salaires, accès limité à la protection sociale, discrimination fondée sur le sexe, mauvaises pratiques en matière de sécurité et de santé au travail (SST), et faible degré de réglementation, d'application des règles et d'organisation des travailleurs. Dans certains cas, le secteur se heurte aussi à des difficultés telles que l'absence

¹ Conformément aux procédures établies, les présentes conclusions seront soumises pour examen au Conseil d'administration du BIT à sa 346^e session (octobre-novembre 2022).

d'environnement favorable aux entreprises durables, des effectifs insuffisants, une main-d'œuvre insuffisamment qualifiée et des problèmes de productivité.

4. De plus en plus, le tourisme fait appel à de nombreuses formes de travail comme le travail saisonnier et le travail à temps partiel, les contrats à durée déterminée, le travail via des agences d'emploi privées, l'externalisation et la sous-traitance, qui peuvent servir de tremplin vers l'emploi, en particulier pour les travailleurs qui se heurtent à des obstacles plus grands sur le marché du travail, tels que les jeunes, les travailleurs peu qualifiés et les travailleurs migrants. Ces types de travail peuvent créer des déficits de travail décent, notamment lorsqu'ils ne sont pas bien réglementés, qu'ils ne sont pas utilisés pour atteindre l'objectif juridique particulier visé, mais pour contourner les obligations légales et contractuelles de l'employeur, ou qu'ils ne permettent pas de protéger adéquatement les travailleurs ni de leur fournir une protection sociale adaptée.
5. La pandémie de COVID-19 a eu un impact dévastateur sur le secteur du tourisme, qui est l'un des plus durement touchés. Elle a détruit des entreprises touristiques (en particulier des MPME) et des moyens de subsistance, ce qui a eu de graves répercussions sur les communautés et les pays qui dépendent du tourisme. La pandémie a entraîné des perturbations qui ont conduit au chômage, au sous-emploi et à des fermetures ou des faillites d'entreprises, exposant les travailleurs à de graves risques pour leur sécurité et leur santé et créant davantage de déficits de travail décent.
6. C'est dans les segments informels du secteur du tourisme, où les déficits de travail décent sont les plus prononcés, que la pandémie a été ressentie le plus fortement. Les femmes, les jeunes, les peuples indigènes et tribaux, les travailleurs migrants et les communautés locales, qui occupent fréquemment des emplois informels ou occasionnels, ont été touchés de manière disproportionnée. Les inégalités dans le secteur se sont accrues, et les acquis obtenus de haute lutte au cours des dernières années en matière d'égalité hommes-femmes et de droits des femmes se sont, dans certains cas, inversés.
7. Les leçons tirées de la pandémie de COVID-19 offrent une possibilité unique de moderniser et de transformer le secteur du tourisme pour construire en mieux en vue d'un avenir du travail inclusif, durable et résilient.

Une reprise centrée sur l'humain, inclusive, durable et résiliente et une transition juste vers un avenir du travail durable dans le secteur du tourisme

8. Le tourisme, qui est l'un des secteurs les plus importants et les plus dynamiques de l'économie mondiale et qui, dans de nombreux pays, fait preuve d'une grande résilience, est connu pour sa capacité à surmonter les crises et les ralentissements de l'activité économique. Le secteur du tourisme peut jouer un rôle majeur dans la reprise mondiale, à condition qu'un environnement propice aux entreprises durables soit mis en place et que les emplois créés soient décents et offrent des perspectives de progrès social et économique.
9. Garantir l'égalité des chances et de traitement entre femmes et hommes est essentiel pour bâtir un avenir du secteur durable et centré sur l'humain. Il s'agit notamment de respecter le principe de l'égalité de rémunération pour un travail de valeur égale et de promouvoir un monde du travail exempt de violence et de harcèlement.
10. Il est nécessaire d'élaborer et de mettre en œuvre des approches globales, innovantes et intégrées pour freiner l'expansion de l'informalité et accélérer la transition vers l'économie formelle. Les efforts en ce sens devraient viser à faciliter cette transition tout en respectant

l'ensemble des droits des travailleurs, notamment leurs droits fondamentaux, et en garantissant la pérennité des entreprises et du travail décent.

11. La sécurité et la santé au travail et une culture de la prévention en matière de SST sont particulièrement importantes dans le secteur du tourisme. Les programmes nationaux de SST devraient contribuer à la protection des travailleurs en éliminant ou réduisant au minimum les dangers et risques liés au travail, compte tenu des normes internationales du travail pertinentes et conformément à la législation et à la pratique nationales, y compris les pratiques en matière de SST qui tiennent compte de la problématique hommes-femmes. Ils devraient être soutenus par d'autres programmes et plans nationaux complémentaires, notamment ceux qui portent sur les systèmes de santé, auxquels ils sont censés se conformer.
12. Des politiques ciblées fondées sur le dialogue social sont nécessaires pour soutenir des systèmes d'enseignement et de formation techniques et professionnels (EFTP) et des systèmes de développement des compétences et d'apprentissage tout au long de la vie qui soient à même d'améliorer la productivité, de faciliter la création d'emplois et le maintien dans l'emploi, de promouvoir l'innovation et l'entrepreneuriat, d'attirer de nouveaux travailleurs, de favoriser l'inclusion, d'offrir des perspectives de carrière et de répondre aux exigences du marché du travail dans le secteur du tourisme, à tous les niveaux, en remédiant aux pénuries et aux inadéquations des compétences et en luttant contre la ségrégation professionnelle fondée sur le sexe. Promouvoir l'acquisition de compétences, d'aptitudes et de qualifications en faveur de tous les travailleurs du tourisme tout au long de la vie active est au cœur d'une approche de sortie de crise et de l'avenir du travail centrée sur l'humain.
13. Un cadre politique et des mesures stratégiques doivent être mis en place pour assurer une reprise riche en emplois et en possibilités de travail décent pour tous ainsi qu'une reprise inclusive, durable et résiliente pour le secteur, de manière à soutenir la création et la continuité des activités des entreprises et à promouvoir un environnement propice à l'innovation, à la croissance de la productivité, à une répartition équitable des gains ainsi qu'aux entreprises durables, notamment pour ce qui est des MPME.
14. Le tourisme durable – comme l'écotourisme, qui plaide pour la préservation de l'environnement social et naturel et la sauvegarde des actifs touristiques (y compris le patrimoine culturel, l'écosystème et les ressources naturelles), tout en évitant la surexploitation des ressources naturelles – et la création d'emplois décents et verts sont indispensables pour garantir la durabilité sociale et économique à long terme du secteur.
15. Le dialogue social, basé sur le respect de la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective, joue un rôle central dans l'élaboration et la mise en œuvre de politiques efficaces et contribue à instaurer la confiance nécessaire à une reprise inclusive, durable et résiliente dans le secteur du tourisme ainsi qu'à la promotion de la justice sociale.

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

16. Les gouvernements ont le devoir d'adopter, de mettre en œuvre et de faire appliquer effectivement leur législation nationale pour garantir que les principes et droits fondamentaux au travail ainsi que les conventions internationales du travail ratifiées s'appliquent et assurent une protection à tous les travailleurs du secteur du tourisme, quelle que soit leur relation de travail, et aux travailleurs de l'économie informelle, en tenant compte de leurs obligations au titre d'autres normes internationales du travail ainsi que de leurs particularités nationales. Les gouvernements devraient renforcer les systèmes d'administration et d'inspection du travail

afin de garantir le plein respect de la législation et l'accès à des mécanismes appropriés et efficaces de recours et de traitement des plaintes.

- 17.** Les gouvernements, en collaboration avec les organisations d'employeurs et de travailleurs, devraient:
- a) prendre part à un dialogue social efficace en vue d'une reprise du secteur du tourisme centrée sur l'humain, inclusive, durable et résiliente et d'une transition juste vers un avenir du travail plus inclusif, durable et résilient dans le secteur du tourisme;
 - b) s'investir dans la mise en œuvre effective des *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*;
 - c) mettre en place un cadre politique et des mesures stratégiques pour une reprise durable propre à promouvoir des emplois décents et des entreprises durables, à favoriser une transition juste vers la formalité, à assurer une protection adéquate à tous les travailleurs, et à permettre au secteur de mieux se préparer à de futures crises;
 - d) œuvrer pour renforcer les liens entre les infrastructures, les politiques et le cadre réglementaire du tourisme, et investir dans l'économie durable et les infrastructures numériques, y compris les compétences numériques;
 - e) créer un environnement favorable à l'entrepreneuriat, à l'innovation et aux entreprises durables dans le secteur du tourisme – y compris par l'investissement, les programmes de crédit et le soutien en faveur de la continuité des activités et de la croissance de la productivité –, et favoriser l'inclusion financière des MPME touristiques;
 - f) assurer des salaires équitables et des conditions de travail décentes, garantir la SST et protéger tous les travailleurs contre la violence et le harcèlement;
 - g) garantir l'accès à une protection sociale universelle, complète, adéquate et durable pour toutes les personnes exerçant une activité dans le secteur du tourisme;
 - h) mettre en place des stratégies et des politiques visant à garantir l'égalité et la non-discrimination, qui ciblent en particulier les personnes en situation de vulnérabilité, en promouvant une plus grande égalité entre hommes et femmes, y compris l'égalité des chances, l'égalité de rémunération pour un travail de valeur égale, l'égalité de participation et l'égalité de traitement;
 - i) veiller à promouvoir et à respecter l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, en limitant la durée du travail, compte tenu de la situation particulière du secteur du tourisme;
 - j) collaborer activement à des politiques, programmes et stratégies portant sur le développement diversifié des compétences, la certification, les systèmes d'EFTP et l'apprentissage tout au long de la vie, par le biais notamment du dialogue social et de partenariats dans les secteurs de l'éducation et de la formation, de façon à promouvoir les possibilités de travail décent pour tous dans le secteur du tourisme et permettre ainsi à ce dernier de mieux répondre à l'évolution des besoins
- 18.** Les gouvernements, les organisations d'employeurs et de travailleurs et toutes les entreprises, y compris les multinationales, du secteur du tourisme devraient respecter les principes énoncés dans la Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale.

19. Sur la base de son mandat redynamisé par la Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail et par l'Appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive, durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19, le Bureau devrait:
- a) promouvoir la ratification et la mise en œuvre effective des normes internationales du travail à jour ainsi que des déclarations, instruments et outils de l'OIT se rapportant au secteur du tourisme, y compris les *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, et renforcer les capacités des mandants à respecter, promouvoir et réaliser les principes et droits fondamentaux au travail (voir annexe);
 - b) renforcer les capacités des mandants à élaborer des stratégies et à s'engager dans un dialogue social constructif en vue de garantir le plein emploi productif et le travail décent pour tous ainsi qu'une transition juste dans le secteur, et à participer de manière effective à l'élaboration et à la mise en œuvre de la certification des compétences acquises, des systèmes d'EFTP et des programmes d'apprentissage tout au long de la vie et de développement des compétences;
 - c) renforcer l'aide fournie aux mandants tripartites dans la conception et la mise en œuvre de stratégies en faveur d'une reprise centrée sur l'humain qui soit durable, inclusive et résiliente après la pandémie de COVID-19 et en cas de crises futures;
 - d) mener des activités de statistique et de recherche et recueillir et diffuser régulièrement des informations sur les bonnes pratiques et des données sur les tendances et évolutions dans le secteur du tourisme – y compris sur des pratiques en faveur de la reprise qui soient résilientes et durables –, ainsi que sur le recrutement et le maintien dans l'emploi des travailleurs, sur les raisons existantes et nouvelles qui expliquent les pénuries de main-d'œuvre et sur les éventuelles mesures à prendre pour y remédier; préparer un projet de schéma directeur sur les problèmes de productivité et la promotion d'un environnement favorable aux entreprises durables dans le secteur du tourisme, en vue de parvenir au plein emploi productif et librement choisi et au travail décent pour tous, qui servirait de base à un forum tripartite; promouvoir la collaboration en matière de collecte de données et de recherche parmi les organisations internationales concernées, en particulier l'OCDE, le PNUD, le PNUE et l'OMT;
 - e) organiser des réunions et des ateliers régionaux, y compris en collaboration avec le Centre international de formation de l'OIT à Turin, pour promouvoir l'utilisation et la mise en œuvre des *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* ainsi que des autres orientations mentionnées dans l'annexe;
 - f) élaborer et mettre en œuvre des projets de coopération pour le développement pour faire progresser le travail décent et durable dans le secteur, en tenant compte de la diversité des situations, des besoins, des priorités et du niveau de développement des États Membres, y compris dans le cadre d'une coopération Sud-Sud et d'une coopération triangulaire élargies;
 - g) promouvoir, par tous les moyens d'action appropriés, la coopération internationale et renforcer son mandat tripartite en associant les mandants à ses fonctions de direction, et en matière de coopération avec les organisations multilatérales compétentes – en particulier l'OCDE, le PNUE, l'OMT et l'OMS –, et améliorer sa collaboration avec les organisations régionales concernées, en vue de promouvoir la cohérence des politiques à tous les niveaux en faveur d'une reprise centrée sur l'humain et d'une croissance du secteur du tourisme qui soit inclusive, durable et résiliente.

Annexe

Liste non exhaustive de déclarations, d'instruments et d'outils de l'OIT mentionnés au cours de la Réunion technique sur le COVID-19 et le relèvement durable du secteur du tourisme

Normes internationales du travail

Conventions fondamentales

- Convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948
- Convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949
- Convention (n° 29) sur le travail forcé, 1930 (et protocole de 2014 relatif à la convention sur le travail forcé)
- Convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957
- Convention (n° 138) sur l'âge minimum, 1973
- Convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999
- Convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951
- Convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958

Conventions de gouvernance (prioritaires)

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

Conventions techniques

- Convention (n° 11) sur le droit d'association (agriculture), 1921
- Convention (n° 84) sur le droit d'association (territoires non métropolitains), 1947
- Convention (n° 102) concernant la sécurité sociale (norme minimum), 1952
- Convention (n° 120) sur l'hygiène (commerce et bureaux), 1964
- Convention (n° 128) concernant les prestations d'invalidité, de vieillesse et de survivants, 1967
- Convention (n° 132) sur les congés payés (révisée), 1970
- Convention (n° 135) concernant les représentants des travailleurs, 1971
- Convention (n° 141) sur les organisations de travailleurs ruraux, 1975
- Convention (n° 142) sur la mise en valeur des ressources humaines, 1975
- Convention (n° 151) sur les relations de travail dans la fonction publique, 1978

- Convention (n° 154) sur la négociation collective, 1981
- Convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981 (et protocole de 2002 relatif à la convention sur la sécurité et la santé des travailleurs)
- Convention (n° 156) sur les travailleurs ayant des responsabilités familiales, 1981
- Convention (n° 158) sur le licenciement, 1982
- Convention (n° 159) sur la réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes handicapées, 1983
- Convention (n° 169) relative aux peuples indigènes et tribaux, 1989
- Convention (n° 171) sur le travail de nuit, 1990
- Convention (n° 172) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991
- Convention (n° 175) sur le travail à temps partiel, 1994
- Convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997
- Convention (n° 183) sur la protection de la maternité, 2000
- Convention (n° 187) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006
- Convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019

Recommandations techniques

- Recommandation (n° 113) sur la consultation aux échelons industriel et national, 1960
- Recommandation (n° 115) sur le logement des travailleurs, 1961
- Recommandation (n° 120) sur l'hygiène (commerce et bureaux), 1964
- Recommandation (n° 179) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991
- Recommandation (n° 188) sur les agences d'emploi privées, 1997
- Recommandation (n° 189) sur la création d'emplois dans les petites et moyennes entreprises, 1998
- Recommandation (n° 191) sur la protection de la maternité, 2000
- Recommandation (n° 193) sur la promotion des coopératives, 2002
- Recommandation (n° 195) sur la mise en valeur des ressources humaines, 2004
- Recommandation (n° 197) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006
- Recommandation (n° 198) sur la relation de travail, 2006
- Recommandation (n° 200) sur le VIH et le sida, 2010
- Recommandation (n° 202) sur les socles de protection sociale, 2012
- Recommandation (n° 204) sur la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle, 2015
- Recommandation (n° 205) sur l'emploi et le travail décent pour la paix et la résilience, 2017
- Recommandation (n° 206) sur la violence et le harcèlement, 2019

Déclarations

- Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi (1998)
- Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable (2008)
- Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale (2017)
- Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail (2019)

Autres outils de l'OIT

- *Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail (ILO-OSH 2001)*
- *Principes directeurs pour une transition juste vers des économies et des sociétés écologiquement durables pour tous (2015)*
- *Principes généraux et directives opérationnelles concernant le recrutement équitable (2019)*
- *Directives sur le travail décent et le tourisme socialement responsable (2017)*
- Appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive, durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19 (2021)