

**Forum de dialogue mondial sur les nouveaux développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme**Genève  
23-24 novembre 2010**Points de consensus**<sup>1</sup>**Préambule**

Les représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs ont assisté au Forum de dialogue mondial sur les nouveaux développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme et leur impact sur l'emploi, la mise en valeur des ressources humaines et les relations professionnelles, qui s'est tenu au BIT, à Genève, les 23 et 24 novembre 2010. L'objectif de ce forum consistait à examiner les évolutions qui sont intervenues dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme (HRT) et leur incidence sur l'emploi, le travail décent, le développement des compétences, la formation professionnelle, le développement des ressources humaines, les relations professionnelles et les conditions de travail. Le forum s'est, pour établir ses points de consensus, inspiré de l'Agenda du travail décent, de la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail (1998), de la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable (2008) et du Pacte mondial pour l'emploi (2009). Le forum est parvenu à un consensus sur les points suivants.

**Point 1. L'impact de la crise économique sur le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme**

1. Le secteur de l'hôtellerie et du tourisme – l'un des secteurs les plus importants et les plus dynamiques de l'économie mondiale d'aujourd'hui – s'est montré plus résistant que d'autres secteurs depuis la crise économique et financière, après avoir enregistré une croissance pendant plusieurs années consécutives, jusqu'au milieu de l'année 2008. Le secteur HRT, à l'instar de l'économie mondiale en général, a été en butte à de véritables défis ces deux dernières années. Cette situation a été plus ou moins marquée selon les régions, certaines enregistrant de bien meilleurs résultats que d'autres. La crise a entraîné des changements dans les pratiques de travail au sein du secteur. Le dialogue social est essentiel pour intégrer ces changements tout en conciliant les intérêts des entreprises, de leurs travailleurs et de leurs clients.

<sup>1</sup> Sous réserve de l'approbation du Conseil d'administration du BIT.

---

**Point 2. Les moyens de surmonter la crise  
– tendances et faits récents dans le secteur**

2. Certains indicateurs encourageants montrent que le nombre des arrivées de touristes a augmenté en 2010, mais d'autres signes de l'économie mondiale donnent à penser qu'il va falloir attendre plusieurs années avant que l'ensemble des régions connaissent une reprise soutenue. La crise pourrait être l'occasion, pour le secteur de l'hôtellerie et du tourisme, d'accroître son dialogue social, de développer ses compétences et de promouvoir indirectement la reprise économique. Il importe que les gouvernements, les employeurs, les travailleurs et leurs représentants<sup>2</sup> se mobilisent pour assurer une offre appropriée en matière d'enseignement et de formation professionnels, qui corresponde aux besoins en compétences du secteur. Cette démarche est d'autant plus importante que le Sommet du G20, qui a eu lieu à Séoul en novembre 2010, a reconnu que la création d'emplois de qualité est au cœur de la reprise économique mondiale; il a constaté l'importance de la croissance menée par le secteur privé et a insisté sur le fait que le développement devait être axé sur l'investissement, les emplois et la protection sociale.

**Point 3. Les nouveaux régimes ou modalités de propriété  
et leur incidence sur l'emploi, les relations  
professionnelles, le développement des ressources  
humaines et les besoins en matière de compétences**

3. L'environnement dans lequel les entreprises du secteur HRT exercent leurs activités continue d'évoluer à maints égards: la démographie, la propriété, la structure managériale, la technologie et tout ce qui touche au milieu naturel et à l'environnement social. L'évolution des régimes de propriété ces dernières années indique que de plus en plus d'entreprises du secteur opèrent dans le cadre d'accords de franchise, de contrats de location ou de contrats de gestion plutôt que sous le régime de la propriété directe. On a assisté également à une augmentation de la part des fonds de capital-investissement et des fonds de placement immobilier. Les grandes chaînes d'hôtels ont tendance à se recentrer sur des éléments spécifiques de leurs activités de base en externalisant d'autres parties de leurs activités à des prestataires de services ou en travaillant exclusivement avec des franchises: elles sont, de fait, moins directement impliquées qu'auparavant dans les questions de développement des ressources humaines. Les politiques de responsabilité sociale de ces entreprises devraient entièrement se refléter dans toutes les activités réalisées sous leur marque, dans le respect des valeurs de la Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale et des principes directeurs de l'OCDE pour les entreprises multinationales et conformément à la législation et à la pratique nationales.

<sup>2</sup> Dans tout le texte, l'expression «représentants des travailleurs» s'entend au sens de l'article 3 de la convention (n° 135) concernant les représentants des travailleurs, 1971, dont la teneur est la suivante: «Aux fins de la présente convention, les termes "représentants des travailleurs" désignent des personnes reconnues comme telles par la législation ou la pratique nationales, qu'elles soient: a) des représentants syndicaux, à savoir des représentants nommés ou élus par des syndicats ou par les membres de syndicats; b) ou des représentants élus, à savoir des représentants librement élus par les travailleurs de l'entreprise, conformément aux dispositions de la législation nationale ou de conventions collectives, et dont les fonctions ne s'étendent pas à des activités qui sont reconnues, dans les pays intéressés, comme relevant des prérogatives exclusives des syndicats.»

---

**Point 4. Diversification de l'hébergement, des activités et de la consommation et leur incidence sur l'emploi, les relations professionnelles, le développement des ressources humaines et les besoins en matière de compétences**

4. La diversification des formules d'hébergement et autres produits alternatifs touristiques, comme le tourisme sportif, médical et de bien-être, les hôtels de charme, les appartements loués à titre temporaire, les offres de tourisme durable et autres formules, a eu des incidences diverses sur les emplois, le dialogue social, le développement des ressources humaines et les compétences. Dans ce contexte:
- la diversification devrait être considérée comme un moyen de stimuler la croissance du secteur et de réduire les effets des variations saisonnières et, partant, de promouvoir la durabilité des entreprises et des emplois;
  - les gouvernements devraient prendre en compte, dans le concept des infrastructures d'hébergement et de restauration, les diverses formes de services qui répondent à la diversification de la demande;
  - dans les études mondiales sur le tourisme, l'hébergement et la restauration, l'OIT et l'OMT devraient entreprendre, en consultation avec les gouvernements et les représentants des travailleurs et des employeurs du secteur de l'hôtellerie et du tourisme, une analyse régionale approfondie portant notamment sur le développement des PME;
  - les gouvernements devraient promouvoir un cadre juridique régissant les questions du travail dans l'hébergement touristique et l'hôtellerie, qui garantisse les pratiques uniformes d'un travail décent et productif, adapté aux caractéristiques de l'offre et de la demande des infrastructures propres à l'hôtellerie et à la restauration, et qui soit conforme à la situation de chaque pays.
5. On a également assisté à une augmentation significative du nombre de touristes sur les marchés émergents. L'évolution de la main-d'œuvre et le vieillissement de la population nécessitent des stratégies de développement professionnel progressif qui consistent à améliorer les compétences, les conditions de travail et la motivation de leurs employés. La main-d'œuvre de demain dans le secteur HRT se caractérisera par une plus grande diversité, que ce soit du point de vue du sexe, de l'origine ethnique ou de l'âge des travailleurs. Pour être efficaces, les approches du secteur en matière de développement des compétences devraient s'inscrire dans les stratégies de croissance nationales à long terme de façon à ce que le développement des compétences, les besoins du secteur en matière de ressources humaines et les politiques nationales du marché du travail soient liés. Les besoins en formation professionnelle devraient être définis par le biais du dialogue social aux niveaux national, local et de l'entreprise. Il est nécessaire de promouvoir le développement des compétences, d'améliorer les conditions de travail et d'entretenir des relations professionnelles stables pour permettre au secteur de poursuivre sa croissance durable, dans l'intérêt des employeurs, des travailleurs et de la société tout entière – et en particulier de tous ceux qui dépendent du secteur ou de ses vastes chaînes d'approvisionnement.
6. La réussite du secteur HRT dépend énormément de la qualité de son service qui repose, parallèlement à d'autres qualifications techniques et professionnelles plus spécifiques, également sur les compétences douces, à savoir les aptitudes linguistiques et de communication, la courtoisie, l'éthique, l'amabilité, la bonne conduite, la discipline, le professionnalisme, la confiance en soi, le sens de l'adaptation, la créativité et la

---

punctualité. Il est possible de développer certaines de ces compétences au moyen d'une formation de son personnel.

## **Point 5. Stratégies visant à promouvoir le travail décent et le tourisme durable grâce au dialogue social**

7. Le secteur HRT est appelé à croître de manière significative ces prochaines années, grâce notamment au développement du tourisme durable. Les représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs devraient examiner les possibilités que la nouvelle orientation du secteur offre en matière de travail décent et les défis qui se posent sur les lieux de travail. Un dialogue social efficace – par voie notamment de négociation collective – adapté aux réalités du secteur HRT peut améliorer les relations professionnelles et, de cette manière, l'environnement opérationnel du secteur et ses possibilités de croissance de l'emploi; il peut prendre en considération l'évolution des profils démographiques sur le lieu de travail; et promouvoir le tourisme durable, le développement des compétences et le travail décent. Il pourrait être nécessaire d'examiner d'autres stratégies pour améliorer les relations de travail et le travail décent, qui tiennent davantage compte de la diversité structurelle et géographique au sein du secteur HRT, de l'importance de promouvoir l'égalité de chances et de traitement pour les femmes sur le lieu du travail et du rôle primordial des PME au sein du secteur.
8. Pour de nombreux jeunes, hommes et femmes, le secteur HRT offre une grande facilité d'accès à l'emploi. L'emploi d'un grand nombre de femmes dans le secteur HRT de la plupart des pays peut grandement contribuer à mener à bonne fin les politiques en matière d'égalité des chances et permettre d'atteindre les objectifs du Millénaire pour le développement en ce qui concerne la parité hommes-femmes. Il s'avère tout particulièrement important que cette capacité du secteur à générer des emplois pour les femmes soit soutenue dans le cadre de la stratégie générale de développement socio-économique.
9. L'application de normes appropriées en matière de gestion des ressources humaines peut s'associer à des initiatives de durabilité afin de promouvoir le travail décent. Les partenariats public-privé sont souvent essentiels au développement du tourisme et le dialogue social pourrait rendre la coordination de ce développement plus efficace et apporter le maximum d'avantages aux clients, aux employeurs, aux travailleurs et à la société dans son ensemble.
10. Le changement des attentes et des comportements du consommateur à l'égard des questions écologiques offre au secteur l'occasion d'améliorer son image de marque et sa façon de fonctionner en termes de niveaux de consommation, d'efficacité et d'impact sur l'environnement. Le secteur HRT et ses entreprises sont considérés comme des acteurs fondamentaux du développement social et de la réduction de la pauvreté dans de nombreux pays. Grâce au tourisme durable, à l'innovation et à la création d'un avantage compétitif, les entreprises et les lieux de destination peuvent concevoir différemment leurs modes d'exploitation et le contexte de l'emploi dans le secteur. L'engagement en faveur de l'environnement et du développement durable relève de la responsabilité collective de toutes les parties prenantes du secteur. Il existe d'excellentes occasions pour la consultation de toutes les parties et l'échange d'idées. Ceci est tout particulièrement important lorsqu'il s'agit de grands événements mondiaux, sportifs ou autres, qui peuvent grandement tirer parti du dialogue social sur la façon de garantir le travail stable et durable des infrastructures de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme qui ont été mises en place pour ces grandes manifestations.
11. Les migrations de main-d'œuvre constituent un phénomène qui prend de plus en plus d'ampleur dans le monde et qui fournissent un réservoir de main-d'œuvre aux secteurs de

---

l'hôtellerie et du tourisme dans de nombreux pays. Or, là où les travailleurs migrants ont peu ou pas d'éducation ou de formation, ils peuvent être confrontés à un risque accru d'exploitation. Il existe néanmoins des solutions qui sont bénéfiques pour tous, à savoir les pays d'origine, les pays d'accueil et le migrant lui-même. Le Cadre multilatéral de l'OIT pour les migrations de main-d'œuvre – principes et lignes directrices non contraignants pour une approche des migrations de main-d'œuvre fondée sur le droit – peut aider les gouvernements, les partenaires sociaux et les parties prenantes à réguler les migrations de main-d'œuvre et à protéger les travailleurs migrants. Il est essentiel que, dans le cadre de la gestion des nouveaux développements et défis dans le secteur HRT, les travailleurs migrants bénéficient de l'égalité de traitement, en particulier pendant la période de crise.

12. Il importe de promouvoir les valeurs énoncées dans la Déclaration de l'OIT de 1998 relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi, de manière à faire avancer le dialogue social dans le secteur HRT. Toutes les parties concernées, quels que soient la formule proposée par l'opérateur HRT, le régime de propriété, la taille de l'entreprise (notamment les PME) ou la relation de travail entre le travailleur et l'employeur, doivent veiller au respect de ces principes. L'application et la mise en œuvre de ces principes et droits contribueraient à promouvoir et à garantir le travail décent dans le secteur HRT. Les formules à bas coût peuvent constituer un avantage concurrentiel légitime pour certains opérateurs et pour certains pays, mais la législation nationale et les normes fondamentales du travail qui figurent dans la Déclaration de l'OIT de 1998 relative aux principes et droits fondamentaux au travail doivent néanmoins s'appliquer à tous de manière à garantir un socle minimum pour les conditions de l'emploi et le travail décent.
13. Le forum reconnaît que les gouvernements jouent un rôle central dans la facilitation et la promotion du tourisme en assurant un environnement propice, la provision d'infrastructures nécessaires et la promotion commerciale efficace. Les gouvernements jouent aussi un rôle non négligeable dans des domaines tels que l'investissement, le droit du travail, la sécurité et la santé au travail, la certification des compétences, la sécurité, l'infrastructure sanitaire et des transports qui sont fondamentaux au développement et à la pérennité du secteur. Ils devraient veiller à ce que le cadre légal et les mécanismes de contrôle s'emploient à promouvoir les normes régissant le travail décent dans le secteur et que toutes les formules d'hébergement soient traitées de façon équitable en ce qui concerne la conformité avec le droit applicable et les réglementations régissant le travail, la sécurité, le commerce et la fiscalité.
14. Grâce à un dialogue social efficace, conjugué à des systèmes bien gérés de formation des travailleurs au sein de l'entreprise, du suivi du comportement du personnel, et de la certification des compétences, il est possible d'offrir aux travailleurs à tous les niveaux un processus de développement des compétences qui tienne mieux compte des besoins de l'entreprise et de ses différents travailleurs. Il est important que l'opinion des travailleurs concernant les sujets qui les touchent de près soit prise en considération, et notamment ceux qui portent sur la formation, le développement et la certification des compétences ainsi que le suivi du comportement.

## **Point 6. Suggestions concernant l'action future de l'OIT**

15. L'OIT, en étroite collaboration avec l'OMT, l'OCDE et d'autres organisations, peut aider toutes les parties prenantes du secteur de l'hôtellerie et du tourisme (gouvernements, employeurs et travailleurs) à promouvoir, de manière appropriée, le développement durable du secteur. Pour ce faire, l'OIT devrait:
  - en consultation avec les autorités responsables en charge, collecter des statistiques et informations sur les meilleures pratiques, suivre et analyser les tendances en matière d'emploi, de conditions de travail et de rémunération, d'activités commerciales et de

---

propriété dans le secteur au niveau régional mais aussi au niveau mondial, dans le cadre notamment des petites et moyennes entreprises, et faire état de ces travaux de recherche dans la contribution du secteur au Pacte mondial pour l'emploi et à la reprise de l'activité économique après la crise;

- promouvoir la ratification/mise en œuvre de la convention (n° 172) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991;
- fournir un soutien technique, et notamment le renforcement des capacités, aux Etats Membres et aux partenaires sociaux pour qu'ils puissent promouvoir la réduction de la pauvreté par le tourisme et le développement du tourisme durable, dans le cadre de l'Agenda du travail décent, et continuer de coopérer avec d'autres organismes des Nations Unies comme l'OMT;
- entreprendre des recherches sur: les questions de parité hommes-femmes dans le secteur HRT entre les pays et régions; le rôle des investissements étrangers directs liés au tourisme et leur incidence sur l'emploi dans son sens large; les questions de responsabilité sociale des entreprises; le rôle des accords-cadres internationaux dans le secteur HRT; la nature des relations du travail dans les différentes parties du secteur; et les effets probables à long terme de l'évolution démographique et des changements de mentalité et de comportement sur l'emploi, les pratiques de gestion et la responsabilité sociale des entreprises;
- organiser des activités pour aider les mandants du secteur HRT à faire en sorte que la formation corresponde de manière appropriée aux besoins du secteur et de ses travailleurs et pour soutenir le développement et/ou améliorer les relations professionnelles à tous les niveaux, en organisant entre autres des séminaires nationaux ou régionaux sur la promotion du travail décent et du tourisme durable par le dialogue social dans le secteur HRT dans les futurs programmes et budgets.