

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL
Programme des activités sectorielles

Rapport final de la discussion

**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**

Genève, 23-24 novembre 2010

Copyright © Organisation internationale du Travail 2011
Première édition 2011

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole n° 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à l'adresse suivante: Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubdroit@ilo.org. Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leur ont été octroyés. Visitez le site www.ifro.org afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

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. Rapport final de la discussion, Bureau international du Travail, Genève, BIT, 2011.

ISBN 978-92-2-224660-1 (imprimé)
ISBN 978-92-2-224661-8 (pdf Web)

Egalement disponible en anglais: *Final report of the discussion: Global Dialogue Forum on New Developments and Challenges in the Hospitality and Tourism Sector and their impact on Employment, Human Resources Development and Industrial Relations* ISBN 978-92-2-124660-2, Genève, 2011, et en espagnol: *Informe final de la discusión: Foro de diálogo mundial sobre los nuevos cambios y desafíos en el sector de la hotelería y del turismo, y sus efectos en el empleo, el desarrollo de los recursos humanos y las relaciones de trabajo* ISBN 978-92-2-324660-0, Genève, 2011.

tourisme / hôtellerie / développement touristique / emploi / développement des ressources humaines / relations de travail / dialogue social / récession économique / pays développés / pays en développement
08.17.6

Données de catalogage du BIT

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Les publications et les produits électroniques du Bureau international du Travail peuvent être obtenus dans les principales librairies ou auprès des bureaux locaux du BIT. On peut aussi se les procurer directement, de même qu'un catalogue ou une liste des nouvelles publications, à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubvente@ilo.org.

Visitez notre site Web: www.ilo.org/publns.

Table des matières

	<i>Page</i>
Rapport de la discussion.....	1
Introduction.....	1
Remarques préliminaires.....	1
Point 1. L'impact de la crise économique sur le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme	4
Point 2. Les moyens de surmonter la crise – tendances et faits récents dans le secteur.....	6
Point 3. Les nouveaux régimes de propriété et leur incidence sur l'emploi, les relations professionnelles, le développement des ressources humaines et les besoins en matière de compétences.....	8
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	12
Point 5. Stratégies visant à promouvoir le dialogue social et le tourisme durable.....	14
Point 6. Suggestions concernant l'action future de l'OIT	17
Table ronde sur la réduction de la pauvreté grâce au tourisme	18
Examen et adoption des points de consensus.....	19
Points de consensus	21
Questionnaire d'évaluation.....	27
Liste des participants	29

Rapport de la discussion

Introduction

1. Le Forum de dialogue mondial sur les nouveaux développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme s'est tenu au Bureau international du Travail à Genève, les 23 et 24 novembre 2010. Le Conseil d'administration du BIT a approuvé la tenue de ce forum lors de sa 304^e session (mars 2009). Le Bureau avait, à la lumière des points de discussion approuvés, préparé un document de réflexion ¹ devant servir de base aux discussions du forum. Le forum a tout particulièrement porté sur la création d'emplois, l'instauration d'une croissance soutenue et d'une mondialisation équitable grâce au travail décent dans le secteur, les atouts énormes dont dispose le secteur pour réduire la pauvreté et les avantages qu'il y a à partager les bonnes pratiques dans ce domaine dans les pays en développement, notamment dans le cadre de la coopération au développement Sud-Sud.
2. Le forum était présidé par M. I. Gusti Putu Laksaguna, conseiller principal auprès du ministre de la Culture et du Tourisme d'Indonésie. Le président du groupe gouvernemental était M. Virgil Seafeld (Afrique du Sud). Les porte-parole du groupe des employeurs et du groupe des travailleurs étaient, respectivement, M. Francisco José Costa et M. Norberto Latorre. La secrétaire générale du forum était M^{me} Elizabeth Tinoco, directrice du Département des activités sectorielles (SECTOR), le secrétaire exécutif M. Wolfgang Weinz (SECTOR) et le greffier M. John Myers (SECTOR).
3. Le forum a réuni 21 représentants gouvernementaux et 18 conseillers venus d'Afrique du Sud, d'Argentine, d'Autriche, d'Azerbaïdjan, du Cambodge, de la République centrafricaine, de Chypre, du Congo, d'Equateur, d'Egypte, de Grèce, d'Indonésie, du Japon, de Malaisie, de Mauritanie, du Nigéria, des Philippines, du Portugal, de la République tchèque, de la République bolivarienne du Venezuela et du Zimbabwe. Vingt représentants des employeurs et 32 représentants des travailleurs ont également participé à cette réunion. De plus, étaient également présents les représentants de la Commission européenne, du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), de l'Association internationale de l'hôtellerie et de la restauration (IH&RA), de l'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA), de l'Organisation internationale des employeurs (OIE), de la Confédération syndicale internationale (CSI) et de la Fédération syndicale mondiale (FSM).

Remarques préliminaires

4. M. Juan Somavia, Directeur général du BIT, a souligné le rôle important que joue le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme (HRT) dans la création d'emplois dans le monde entier. L'industrie pourvoit à quelque 235 millions d'emplois, ce qui représente un emploi sur 12 dans la main-d'œuvre mondiale, et contribue à satisfaire les besoins des communautés locales. Bien que le secteur ait été affecté par la crise économique, il a fait preuve d'une bonne capacité de résistance et a enregistré une augmentation de 1 pour cent dans le domaine de l'emploi. L'une des grandes

¹ *Développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme*, <http://www.ilo.org/public/french/dialogue/sector/techmeet/gdfhts10/gdfhts-paper.pdf>.

préoccupations du secteur est de garantir des conditions de travail décentes et de réduire la précarité. La réussite du secteur est due à la motivation de son personnel, à sa loyauté et à son efficacité, autant de valeurs qui s'expriment directement dans les rapports avec les clients. La rémunération et les conditions de travail du personnel sont des éléments moteurs dans la réussite du secteur. Il convient d'engager un dialogue social et des négociations collectives afin de promouvoir la stabilité et l'efficacité de la main-d'œuvre. L'Agenda du travail décent de l'OIT repose sur les principes clés que sont la dignité sociale, la participation des travailleurs aux prises de décisions, la protection des droits de l'homme et l'égalité entre hommes et femmes. Il part aussi du principe que les travailleurs doivent bénéficier de conditions de travail leur permettant d'exercer correctement leurs activités. Appliquer l'Agenda au secteur HRT revient à rechercher des solutions favorables aux travailleurs, aux entreprises et aux clients afin d'assurer la répartition des bénéfices entre tous les protagonistes. Le secteur peut apporter sa contribution à l'économie en œuvrant à la réduction de la pauvreté, qui est une priorité inscrite à l'ordre du jour du programme du G20 et à celui de la quatrième Conférence des Nations Unies sur les pays les moins avancés, qui doit se tenir à Istanbul en mai 2011. Pour que le secteur soit en mesure d'aider les individus à s'extraire de la pauvreté, il doit leur fournir la capacité et la possibilité de le faire; la création d'emplois est une manière d'atteindre cet objectif. Le secteur joue également un rôle déterminant en faisant découvrir aux gens de nouvelles cultures et en s'employant à promouvoir la compréhension et la communication entre les peuples, ce qui contribue à forger un socle solide pour la paix. Rappelant l'accord de coopération signé en 2008 entre l'OIT et l'OMT en vue de renforcer les capacités et les activités des deux organismes dans ce domaine, M. Juan Somavia a félicité l'OMT pour avoir mis l'accent sur le travail décent. La structure du secteur HRT est en évolution constante, la gestion directe étant peu à peu reprise par des systèmes de franchise. L'OIT s'est engagée à faire du tourisme une source de travail décent qui est un élément clé de la justice sociale; la justice sociale elle-même est essentielle à la stabilité sociale. Le secteur HRT peut être un élément moteur de la reprise économique. M. Juan Somavia s'est montré convaincu que le forum allait permettre aux participants de faire des propositions concrètes pour l'action future de l'OIT.

5. M. Taleb Rifai, Secrétaire général de l'OMT, a reconnu que le secteur HRT avait vocation à apporter des solutions à la crise économique actuelle. Mais c'est un secteur qui est toutefois dur à définir car il est lié, et c'est inévitable, à beaucoup d'autres secteurs comme ceux du transport et de l'agriculture. Si cette situation confère au secteur HRT une grande sphère d'influence, elle n'en pose pas moins un problème en ce qu'elle porte atteinte aux efforts visant à rallier les partenaires du secteur au dialogue social. Même si d'aucuns considèrent le secteur HRT comme élitiste et ne pouvant entrer en ligne de compte dans la politique qui consiste à œuvrer en faveur des objectifs du Millénaire pour le développement, le tourisme est, en réalité, un phénomène mondial extrêmement important. Il représente une myriade d'activités humaines et génère quelque 3 milliards de dollars des Etats-Unis par jour. Il constitue également le plus grand transfert d'argent entre le Nord et le Sud. La mondialisation permet aux individus de se déplacer, qu'ils soient des travailleurs migrants ou des touristes. Cependant, le secteur HRT connaît une reprise mitigée en raison des mesures d'austérité et des taxes imposées par de nombreux gouvernements. La crise économique a eu une autre retombée négative du fait que les travailleurs du secteur sont devenus plus vulnérables aux pratiques de travail abusives. De plus, la crise économique a eu sur l'environnement des conséquences néfastes qui ne peuvent désormais plus être tolérées. Le secteur est confronté à plusieurs problèmes, à la tendance notamment qui consiste à recruter des travailleurs faiblement qualifiés et mal rémunérés, et à la mauvaise image de marque dont sont porteurs de nombreux emplois du secteur. Il est important qu'à l'avenir toutes les parties adhèrent à l'Agenda du travail décent.

-
6. Le porte-parole des travailleurs a souligné l'importance du travail décent – qui englobe la rémunération décente – et la nécessité d'instaurer un tourisme durable afin de faire face au changement climatique. Chacun a le droit de bénéficier de conditions de travail équitables et de recevoir un salaire égal pour un travail égal. Tous les travailleurs devraient avoir le droit d'adhérer à des syndicats, de voir leur bien-être physique et psychologique préservé et de bénéficier des prestations de la sécurité sociale. Le recours accru à la technologie, dans le secteur, et les modifications qui sont intervenues sur le lieu de travail ont rendu les travailleurs plus vulnérables, tandis que le travail des enfants et le travail informel sont en recrudescence. La réduction des avantages sociaux, les contrats précaires et l'utilisation illicite de main-d'œuvre constituent d'autres sujets de préoccupation pour le secteur. Alors qu'il est extrêmement difficile d'établir des normes communes à des pays qui ont des niveaux de développement différents, on aura du mal, si les participants n'œuvrent pas dans ce sens, à éviter la violence et les conflits sociaux. Il s'avère nécessaire d'établir des normes pour promouvoir une coopération tendant à instaurer un travail décent pour tous, et l'expérience a montré que cela passait nécessairement par le dialogue social et la coopération. Le porte-parole des travailleurs a proposé d'examiner plusieurs questions, et notamment l'application effective des normes de travail minimales, des législations et conventions portant sur la liberté syndicale et le travail des enfants; le recours accru aux services extérieurs et la croissance des petites et moyennes entreprises (PME); la formation technique et l'évolution des carrières dans le secteur; les demandes d'aide technique adressées à l'OIT pour instaurer et mettre en œuvre le travail décent dans le secteur, notamment dans les entreprises multinationales, en mettant l'accent sur la stabilité de la main-d'œuvre, les syndicats et le dialogue social; et la sensibilisation des gouvernements à la promotion de la formation professionnelle.
7. Le porte-parole des employeurs a fait observer que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie représentait actuellement plus d'un tiers de l'ensemble des emplois du secteur des services, et qu'elle avait connu une certaine croissance à l'heure où les Etats se montraient préoccupés par la pénurie d'emplois. La définition première du secteur HRT, établie lorsque le Conseil d'administration du BIT a, en 1980, institué la Commission d'industrie de l'OIT pour le secteur, ne recouvre plus l'ensemble des services qui sont actuellement proposés dans le monde. La panoplie des formules d'hébergement s'est notamment élargie, et les nouveaux services ne sont plus protégés. Le forum devrait examiner les changements intervenus dans la fourniture des services et en évaluer les conséquences sur l'emploi, les ressources humaines et les relations professionnelles.
8. M^{me} Tinoco, directrice du Département des activités sectorielles, a présenté un bref aperçu du document de réflexion préparé par le BIT aux fins de discussion lors du forum. Les grandes têtes de chapitre portent sur:
- la structure et les caractéristiques du secteur HRT, et notamment la prédominance du travail en astreinte et des emplois occasionnels, temporaires, saisonniers et à temps partiel et les liens d'emploi avec les autres secteurs et sous-secteurs;
 - l'incidence de la crise financière et économique sur le secteur HRT et la capacité du secteur à créer de nouveaux emplois tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du secteur;
 - les nouveaux régimes de propriété et modes d'exploitation, et notamment les contrats de gestion, les contrats de location, les accords de franchise, les fonds de placement immobilier et les fonds de capital-investissement;
 - la façon dont les tendances relevées dans les domaines social et démographique ainsi que l'évolution des valeurs de la société et de la mentalité des consommateurs favorisent l'émergence de nouveaux créneaux et de nouveaux produits dans le secteur HRT;
 - le développement du tourisme durable et du dialogue social.

Les points proposés pour la discussion, énumérés à la page 71 du rapport, constituent un outil utile pour le dialogue tripartite et fournissent à l'OIT un éventuel guide des éléments clés que les participants ont définis pour instaurer le dialogue social dans le secteur. Les points importants portent sur l'amélioration de la formation et des qualifications, le rôle des partenariats public-privé dans la reprise économique, l'importance du dialogue social et les stratégies visant à promouvoir le travail décent.

9. Le forum a approuvé les points de discussion suivants:

1. L'impact de la crise économique sur le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme
2. Les moyens de surmonter la crise – tendances et faits récents dans le secteur
3. Les nouveaux régimes de propriété et leur incidence sur l'emploi, les relations professionnelles, le développement des ressources humaines et les besoins en matière de compétences
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
5. Stratégies visant à promouvoir le dialogue social et le tourisme durable
6. Suggestions concernant l'action future de l'OIT

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

- 10.** M. Weinz, spécialiste technique de l'OIT pour le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, a indiqué que la contribution du secteur du tourisme au produit intérieur brut mondial (PIB) devrait passer de 9,2 pour cent en 2010 à 9,6 pour cent en 2020. La croissance réelle du PIB devrait s'établir à 0,5 pour cent en 2010 alors qu'elle a subi une contraction de 4,8 pour cent en 2009. Le secteur devrait enregistrer une croissance sensible de l'emploi, passant de 8,1 pour cent de l'emploi total en 2010 à 9,2 pour cent d'ici à 2020. En 2010, l'investissement dans le secteur a été estimé à 9,2 pour cent de l'ensemble des investissements; en 2020, il devrait atteindre 9,4 pour cent. De plus, les recettes à l'exportation provenant des visiteurs internationaux en 2010 devraient compter pour 6,1 pour cent dans les exportations totales. Après avoir présenté les chiffres, enregistrés entre 2008 et 2010, des variations régionales de l'emploi en pourcentage dans l'hôtellerie et la restauration, ainsi que l'évolution de la durée moyenne hebdomadaire du travail dans l'hôtellerie et la restauration pour cette même période, il a examiné l'évolution des arrivées de touristes internationaux en 2010. Entre janvier et août, elles ont poursuivi leur reprise amorcée fin 2009 et ont dépassé le chiffre enregistré en 2008, avant la crise, de quelque 40 millions d'arrivées comparé à la même période de 2009 et elles ont réalisé 1 million d'arrivées supplémentaires par rapport à la même période de 2008. Les résultats ont été positifs dans toutes les régions, même si les économies émergentes ont conservé la tête avec 8 pour cent de croissance contre 5 pour cent pour les économies avancées. L'Europe reprend tout doucement son ascension, avec une croissance de 3 pour cent, contre 14 pour cent pour l'Asie et le Pacifique et 16 pour cent pour le Moyen-Orient. Une augmentation globale de 5 à 6 pour cent était attendue pour l'année 2010. En 2010, les recettes du tourisme international ont augmenté de 5 à 6 pour cent et les dépenses du tourisme international ont enregistré de fortes augmentations sur les marchés émergents, avec une croissance plus modeste sur les marchés d'origine traditionnels.

-
11. Se référant à la section 1.4 du document de réflexion, le porte-parole des travailleurs a déclaré que l'emploi informel était inacceptable et qu'il débouchait sur l'exploitation et la précarité. Les travailleurs du secteur informel sont dépourvus de protection sociale, leur droit au travail est dénié et les principes fondamentaux de la solidarité ignorés. De plus, le travail informel recèle d'autres types d'exploitation comme le travail des enfants. Les Etats aussi sont pénalisés par le phénomène de l'emploi informel du fait que celui-ci ne génère aucune rentrée fiscale. Il s'agit donc d'un «mauvais plan», et les entreprises qui enfreignent la loi devraient être tenues de rendre des comptes.
 12. Un représentant des employeurs a fait observer que la section 1.4 se référait à l'emploi à plein temps, à temps partiel, temporaire, occasionnel et saisonnier, mais pas aux travailleurs du secteur informel, à l'exception de la mention faite aux liens indirects avec l'économie informelle comme le commerce ambulancier. Il importe de défendre le travail flexible et temporaire car la nature du secteur nécessite des formes flexibles de recrutement du personnel.
 13. Le porte-parole des travailleurs a rétorqué que la section se référait bien à l'emploi informel en ce qu'elle mentionne que «plusieurs établissements du secteur structuré proposent des emplois au noir» et il a demandé que de telles formules soient évitées de façon à ne pas cautionner le travail informel, de quelque manière que ce soit.
 14. Le représentant du gouvernement de l'Afrique du Sud a souligné que le document de réflexion ne contenait que très peu d'informations sur le tourisme dans les pays en développement et qu'il braquait plutôt les projecteurs sur le tourisme dans les pays avancés. Il convient d'accorder autant d'attention aux pays développés qu'aux pays en développement.
 15. Le représentant du gouvernement des Philippines a fait valoir que, puisque le secteur HRT était l'un de ceux qui connaissent la croissance la plus rapide dans l'économie mondiale et qu'il était à forte intensité de main-d'œuvre, il représentait un important gisement d'emplois. Même si la crise économique s'est soldée par une augmentation du chômage et une insécurité économique et sociale pour chacun dans le secteur, elle a également été porteuse de dispositifs novateurs visant à assurer le maintien dans l'emploi et à introduire de nouveaux modes d'exploitation et de gestion dans le secteur. Il importe de poursuivre la discussion pour donner une définition au secteur de l'hôtellerie et du tourisme car il y a actuellement plusieurs définitions différentes; pour assurer la cohérence de la collecte des données et renforcer les capacités dans ce domaine; pour examiner les effets de la crise économique sur l'emploi et les relations professionnelles; pour fournir des compétences de base dans le secteur; pour examiner le lien entre tourisme et migrations; pour assurer la cohésion des politiques sectorielles, ce qui suppose un dialogue entre les ministères du travail et du tourisme, les gouvernements et autres partenaires; et pour promouvoir des partenariats public-privé.
 16. Un représentant des employeurs a suggéré que la discussion prête davantage d'attention aux différences régionales et qu'elle repose sur une analyse plus détaillée de la diversification des entreprises. Les données selon lesquelles l'emploi dans le secteur HRT aurait baissé dans les Amériques sont certainement issues de sources venant des Etats-Unis, puisque de nombreux pays d'Amérique latine n'ont pas constaté cette même évolution. De plus, il serait utile de comparer les taux de l'emploi dans le tourisme avec ceux enregistrés dans d'autres secteurs et dans le reste du monde.

Point 2. Les moyens de surmonter la crise

– tendances et faits récents dans le secteur

17. Dans son exposé intitulé «Les moyens de surmonter la crise: relations extérieures et partenariats», M. Márcio Favilla L. de Paula, directeur exécutif de l'OMT, a fait observer que le tourisme était le plus grand fournisseur d'emplois pour les jeunes et les femmes et qu'il offrait des débouchés aussi bien aux personnes sous-qualifiées qu'aux personnes hautement qualifiées. Il est toutefois impératif que le secteur HRT offre davantage de perspectives de carrière, ce qui constituerait un avantage pour tous. Le secteur est un important vecteur de distribution de richesses à l'intérieur du pays comme entre les pays. Si le tourisme est susceptible de porter atteinte à la culture et à l'environnement d'un pays, il peut aussi aider à leur préservation et contribuer à assurer la paix. Le tourisme crée des richesses aussi bien dans les pays avancés que dans les pays en développement. En effet, le tourisme a enregistré, en 2010, une progression de 5 à 6 pour cent dans le monde, avec toutefois de nombreux écarts selon les régions et les sous-régions. En comparaison des chiffres relativement médiocres enregistrés en Europe, le tourisme dans les pays d'Afrique subsaharienne, par exemple, a connu une croissance sensible ces derniers temps et, en Asie et au Moyen-Orient, le nombre d'arrivées de touristes internationaux devrait augmenter de 4 à 5 pour cent en 2011. On a pu observer d'autres évolutions intéressantes dans les arrivées de touristes internationaux: alors que, en 1980, 30 pour cent seulement venaient des pays en développement, en 2009 ce chiffre a grimpé à 50 pour cent. Le tourisme international est en expansion dans toutes les régions. De nombreuses économies émergentes ont tiré profit des arrivées de touristes internationaux et sont à même de croître davantage. La promotion commerciale est la clé du développement du tourisme, et le défi à long terme consiste à asseoir la durabilité en termes économiques, sociaux et culturels. La réduction de la pauvreté est aussi fondamentale si l'on veut toucher un large pan de la population mondiale. Par ailleurs, le tourisme intérieur est essentiel lorsque le tourisme international s'éclipse puisque ce sont alors les propres citoyens des pays en question qui continuent de gérer les affaires et d'employer les travailleurs. Dans l'ensemble, alors que la croissance du secteur a été plus lente que lors de la dernière décennie, on a assisté à une augmentation sensible des arrivées de touristes internationaux et du tourisme intérieur. Il semblerait que, lorsque les pays sont plus soucieux du tourisme et investissent davantage dans ce secteur, la croissance se fait plus sensible. La démarche qui consiste à réduire la pauvreté peut contribuer à attirer de grandes franges de la population dans ce secteur. L'OMT félicite l'Afrique du Sud et l'Afrique dans son ensemble pour leurs avancées notables dans le secteur du tourisme et pour avoir organisé la Coupe du monde de football 2010 de la FIFA.
18. Le porte-parole des travailleurs s'est montré préoccupé de ce que, malgré l'augmentation de près de 100 pour cent des arrivées de touristes internationaux ces quinze dernières années, l'emploi dans le secteur n'ait augmenté que de 20 pour cent. Si, en réalité, un nombre semblable de travailleurs fournit les mêmes services à un nombre de touristes qui a doublé, il convient d'examiner avec attention les conditions de travail, la qualité du travail et les salaires. Dans de nombreux pays, le secteur HRT n'est pas un créneau attractif pour les travailleurs car près de 50 pour cent d'entre eux ne travaillent que sur une base saisonnière. La formation est une nécessité et la coopération avec l'OIT est impérative pour pouvoir examiner la situation des travailleurs. Un membre des travailleurs a fait observer que seuls 20 pour cent de ceux qui travaillent dans le secteur HRT en Egypte bénéficient d'une protection sociale; les 80 pour cent restants travaillent dans le secteur informel. Par suite de la crise économique, plus de 14 000 anciens employés du secteur HRT se sont retrouvés sans travail, sans revenu ni protection sociale. Si le tourisme offre aux jeunes la possibilité d'obtenir un emploi, les normes en vigueur sont souvent loin de respecter les principes du travail décent. Un autre membre des travailleurs a mis en exergue la situation des femmes qui travaillent dans le secteur en Egypte. Elles constituent quelque 50 pour cent de la main-d'œuvre du secteur. On observe une grande inégalité entre les travailleurs et les travailleuses dans le secteur: de nombreuses femmes perdent leur

emploi ou ne reçoivent que des contrats à court terme lorsqu'elles arrivent à un certain âge. De plus, les 12 pour cent de commission perçus sur les notes d'hôtel en Egypte sont souvent considérés comme étant la rémunération des employés. Comme les différends avec les clients se soldent souvent par une réduction de la commission, cela pénalise la plupart du temps les travailleurs qui voient leur rémunération diminuer.

19. Le porte-parole des employeurs a fait observer que le secteur avait fait preuve d'une grande capacité de résistance pendant la crise économique. La coopération entre les Etats s'avère extrêmement importante en temps de crise afin d'en atténuer les retombées sur le tourisme qui est une importante source de revenus. Il est illusoire d'espérer que la croissance du nombre d'arrivées de touristes internationaux va déboucher sur une augmentation directement proportionnelle des emplois générés dans le secteur. Un membre des employeurs a fait remarquer que, s'il y a bien eu une augmentation du nombre d'arrivées de touristes internationaux, on a assisté à un renversement de tendance: les vacances sont plus nombreuses mais la durée en est plus courte. Ces quelque vingt dernières années, le nombre de chambres d'hôtel nettoyées par les femmes de chambre ou le nombre de clients servis par les serveurs sont restés stables. Un autre membre des employeurs a tenu à faire savoir que l'augmentation des taxes que certains gouvernements prélèvent sur les recettes du tourisme afin d'équilibrer leurs comptes ne manquerait pas de diminuer les revenus des employeurs et pourrait conduire à une baisse de l'emploi dans le secteur. L'OMT devrait mettre en garde contre cette pratique afin qu'un tel scénario ne se produise pas.
20. Les représentants gouvernementaux de l'Asie et du Pacifique ont soulevé un certain nombre de sujets de préoccupation dans leur région. Le représentant gouvernemental du Cambodge a déclaré que son pays était l'un des cinq Etats asiatiques à avoir atteint un taux de croissance positif. Son gouvernement attache une grande importance à la qualité des services touristiques et s'emploie à dispenser une formation professionnelle dans le secteur HRT. Il octroie également des financements au secteur privé pour qu'il forme des travailleurs sans emploi dans des centres de formation. Le ministère du Tourisme encourage les partenariats public-privé qui devraient à l'avenir continuer de jouer un rôle important dans le secteur du tourisme. Le représentant du gouvernement des Philippines a mis en garde contre toute autosatisfaction et a affirmé qu'il importait d'analyser les points forts et les points faibles de l'industrie du tourisme afin d'anticiper les crises futures. L'OIT devrait examiner avec plus de détermination la protection sociale et l'emploi dans le secteur.
21. Le porte-parole des travailleurs a demandé que les travailleurs puissent être associés aux projets de partenariats public-privé du type mentionné par le représentant du gouvernement du Cambodge.
22. Le représentant du gouvernement de la Grèce, qui est aussi un représentant de l'Organisation grecque pour l'emploi de la main-d'œuvre, a informé les membres du forum que son organisation, le principal organisme national chargé de mener à bien la politique du marché du travail, était en train de travailler sur deux programmes. L'objectif du premier était de maintenir le taux de l'emploi au niveau de 2009 et d'étendre la saison touristique, ce qui devait encourager les hôtels à recruter le même nombre d'employés qu'en avril, mai et octobre 2009. Le programme avait déjà reçu un taux de participation de quelque 75 pour cent et devait atteindre son apogée fin novembre 2010. Le second programme consistait à subventionner les coûts de la main-d'œuvre. Il s'est terminé en septembre 2010 et a enregistré un taux de participation de 70 pour cent. L'intervenant a invité les participants au forum à consulter la page Web de son organisation pour obtenir de plus amples renseignements: www.oaed.gr.

-
23. Le représentant du gouvernement du Nigéria a souligné que les gouvernements devaient aider le secteur privé en fournissant notamment l'infrastructure. Au Nigéria, le gouvernement a élaboré et mis en œuvre un plan national pour le tourisme qui associe l'ensemble des partenaires sociaux. L'intervenant a convenu qu'il y avait un besoin réel de formation dans le secteur.
24. Le représentant de l'OMT a déclaré que son organisation soutenait pleinement l'Agenda du travail décent et qu'elle travaillait avec l'OIT et la Division de statistique de l'Organisation des Nations Unies afin de définir les travaux à accomplir dans le secteur du tourisme de plusieurs pays, et d'en évaluer les résultats. Les *Recommandations internationales 2008 sur les statistiques du tourisme* sont actuellement appliquées dans quelque 53 pays. Or l'OMT compte sur les gouvernements pour lui fournir des données précises. L'OMT recueille les chiffres sur le tourisme international depuis 1950. Il est intéressant de constater que l'année 2011 sera la première année pour laquelle l'inventaire comprendra des données sur la croissance du tourisme intérieur. En octobre 2011, l'OMT publiera son étude sur l'évolution du tourisme et ses perspectives pour 2030. Certaines grandes tendances sont apparues, et notamment la multiplication des lieux de destination touristique et le fait que les gens voyagent plus souvent mais pour des durées moindres.

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

25. La représentante de l'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA), M^{me} Lisa Eldret, coordinatrice pour l'hôtellerie, la restauration et le tourisme, a fait observer que les nouveaux régimes de propriété tendant à se substituer à la propriété directe et aux chaînes multinationales se généralisaient très rapidement. Accor a vendu 800 établissements depuis 2005, Marriott ne possède désormais plus que six enseignes hôtelières sur les 3 400 qu'il détenait et Intercontinental n'en conserve plus que 16 sur les 4 000 d'origine. Les fonds de capital-investissement prennent aussi de plus en plus d'ampleur: Blackstone, une société de capital-investissement, est aujourd'hui le plus grand hôtelier dans le monde de par le nombre de ses chambres. Les contrats de gestion, les accords de franchise et les contrats de location sont désormais très répandus dans l'industrie. En 2008, 53 pour cent des recettes de Starwood provenaient des redevances de gestion. Quelque 75 pour cent des hôtels Intercontinental sont exploités dans le cadre d'accords de franchise et près de 85 pour cent des hôtels Rezidor, en Europe, sont gérés par des contrats de gestion, ce qui signifie que les travailleurs ne sont souvent pas employés par Rezidor. Compte tenu de l'absence de relations d'emploi directes entre l'exploitant et les travailleurs, il s'avère difficile de définir les responsabilités des employeurs. Les exploitants peuvent défendre des valeurs et afficher des intentions, mais ils sont difficiles à contrôler et à surveiller, et ces nouveaux régimes de propriété peuvent constituer un obstacle au dialogue social. Starwood exerce des activités dans 23 pays européens, dont sept seulement sont représentés dans les comités d'entreprise européens. Hilton a réduit de 22 à 10 le nombre de pays participant aux comités d'entreprise européens. Des problèmes semblables se posent au niveau national; le dialogue social et les accords mondiaux entre l'UITA et les exploitants multinationaux pourraient être difficiles à mettre en œuvre au niveau local. De plus, le fait que les investissements au titre des fonds de capital-investissement se fassent à court terme a donné lieu à une plus grande précarité de l'emploi, à une augmentation de la charge de travail et a pénalisé la formation. Les entretiens avec les travailleurs et les syndicats ont révélé que le développement des ressources humaines était non plus axé sur la valorisation de la main-d'œuvre, mais sur la réduction des coûts et la création de profits. A l'avenir, les exploitants d'hôtel devraient

améliorer leurs contrats d'exploitation de façon à ce qu'ils satisfassent aux normes de l'OIT. Il importe de répartir clairement les responsabilités entre les propriétaires et les exploitants, et les propriétaires d'enseignes devraient définir une ligne de conduite pour mettre en œuvre les intentions qu'ils ont affichées et les politiques de responsabilité sociale de l'entreprise. Il serait utile également que l'OIT entreprenne des recherches sur le recours croissant à la main-d'œuvre occasionnelle dans le secteur.

26. Un représentant des employeurs a fait observer que l'exposé de l'UITA ne s'était référé qu'aux chaînes hôtelières. Selon le document de réflexion préparé par le BIT, les dix plus grandes chaînes d'hôtel ne possèdent que 30 000 hôtels, alors qu'on compte plus de 300 000 hôtels dans le monde. Il est inexact de prétendre que la répartition des responsabilités et les relations en matière d'emploi sont mal définies dans les nouveaux régimes de propriété; ces relations sont toujours établies dans les contrats de manière à tenir compte des changements de régime. Tous les hôtels font des investissements afin de protéger leur nom et leurs biens. Les ressources humaines n'ont pas fait les frais des changements de régime de propriété; le concept de développement des ressources humaines n'est apparu qu'au cours de ces dix dernières années. La plupart des employés des ressources humaines sont des juristes ou autres spécialistes qui assument correctement leurs fonctions sans qu'il y ait de confusion possible au sujet de leurs rôles et de leurs responsabilités. Tous les employeurs respectent les législations nationales régissant les questions telles que les changements d'investissement et les salaires minimums. Les employeurs prennent de gros risques lorsqu'ils investissent dans des hôtels, ils recrutent du personnel et s'acquittent de leurs impôts conformément à la législation du pays. Un autre membre des employeurs a convenu que les nouveaux régimes de propriété ne devaient pas susciter d'inquiétude. Il est de l'intérêt des chaînes hôtelières de continuer d'investir dans la formation afin que leurs enseignes en tirent parti. Les accords d'exploitation conclus avec les propriétaires comprennent toujours des dispositions relatives à l'emploi et à la formation. Dans les pays en développement, les hôtels ne devraient pas être tenus de s'en tenir strictement à des contrats de travail à temps plein et permanents, sinon les travailleurs occasionnels recrutés pour répondre aux besoins ponctuels des hôtels risqueraient de se trouver sans emploi. Il y va de l'intérêt de la main-d'œuvre que la législation tolère une certaine flexibilité de l'emploi.
27. Le porte-parole des travailleurs a indiqué que de nombreux employés d'hôtel étaient exploités dans les pays d'Amérique latine. Lorsqu'il s'agit de propriétaires d'hôtel indépendants, les travailleurs et les syndicats savent à qui ils parlent mais, dans les chaînes, ils ne savent pas si le propriétaire est la personne physiquement présente ou quelqu'un d'autre dans la chaîne. Dans les chaînes, les syndicats ne peuvent pas exercer librement leurs activités; ils doivent les dissimuler et sont exclus des processus de négociation. Il est donc important que l'OIT mène des recherches sur les divers régimes de propriété et leurs incidences sur les travailleurs. Les membres des travailleurs européens ont évoqué les questions d'externalisation et de couverture par des accords régionaux. Un membre des travailleurs a constaté que la chaîne hôtelière Intercontinental avait vendu plusieurs hôtels en Europe à la société d'investissement Morgan Stanley; l'employeur des hôtels est désormais un fonds de capital-investissement qui appartient à Morgan Stanley. Certaines fonctions essentielles, comme les services de blanchissage, ont alors été confiées à des entreprises extérieures. Le linge sale de l'hôtel Vienna est maintenant envoyé à Bratislava, en République slovaque, et réacheminé propre à Vienne. De fait, on a assisté à une baisse de l'emploi de 25 pour cent à l'hôtel Vienna. Les fonds d'investissements privés ne s'intéressent pas à la gestion des hôtels mais sont soucieux d'optimiser leurs bénéfices et, en période de crise financière, de réduire les coûts et de vendre le plus vite possible pour en retirer un profit. Le contexte des nouveaux régimes de propriété n'est pas aussi simple que l'ont décrit les employeurs; les travailleurs rencontrent de nombreuses difficultés liées aux hôtels appartenant à des fonds d'investissements privés. Un autre membre des travailleurs a insisté sur la nécessité de mieux protéger les droits des travailleurs dans les chaînes hôtelières. De nombreuses chaînes ne sont pas assujetties aux accords régissant les

comités d'entreprises européens, notamment lorsque leur siège est situé à l'extérieur des pays européens et qu'il ne relève pas de leur compétence. Il importe d'instituer des accords couvrant tous les hôtels d'une chaîne qui exerce ses activités en Europe. L'exemple des hôtels Rezidor, cité par la représentante de l'IUTA, est un bon exemple, et nombreuses sont les chaînes hôtelières exerçant dans le cadre d'un réseau de franchise qui ont un personnel important et ne sont pas couvertes par des accords.

28. Un représentant des travailleurs des Etats-Unis a fait observer que, dans son pays, la plupart des chambres d'hôtel proposant un service complet relevaient d'une grande enseigne. Or 25 pour cent seulement d'entre elles sont exploitées par cette enseigne, les autres dépendant entièrement d'une autre société. Des conventions collectives peuvent être conclues avec les exploitants, mais la législation en vigueur ne couvre pas les grandes enseignes, ce qui signifie que de nombreux travailleurs ne bénéficient d'aucune protection juridique dans l'emploi. Les nouveaux régimes de propriété des hôtels que sont les fonds de capital-investissement ont explosé aux Etats-Unis ces dernières années, avec pour corollaires une augmentation de l'externalisation des services et une baisse sensible des investissements dans la main-d'œuvre, à savoir la formation et une rémunération décente. C'est la chaîne Marriott qui a amorcé l'évolution au début des années quatre-vingt-dix, en cédant tous ses biens à une société distincte dont les opérations financières sont maintenues complètement à l'écart de Marriott qui est resté l'exploitant hôtelier. Cette séparation au niveau de la gestion immobilière a permis au propriétaire du bien hôtelier d'avoir beaucoup plus de latitude pour décider de la finalité de son bien, par exemple s'il doit continuer de l'exploiter en tant qu'hôtel ou l'affecter à un autre usage. Il convient de mieux appréhender cette évolution car elle va être le fait de tous les pays. Il existe une vaste panoplie de dispositifs d'investissement dans les hôtels, aux Etats-Unis, qui donnent lieu à divers régimes de propriété allant du propriétaire individuel de biens jusqu'au propriétaire n'opérant pas sur place en passant par toutes une série de formules intermédiaires. Certains exploitants acceptent les syndicats et la négociation collective tandis que les propriétaires peuvent s'y opposer mais, en règle générale, il est difficile pour les travailleurs de maintenir de bonnes relations de travail avec les propriétaires s'ils ne sont pas les exploitants. Cette évolution croissante pose de réelles difficultés aux travailleurs et montre à quel point il est nécessaire de recourir à une négociation collective en bonne et due forme pour mettre au point une couverture pour l'ensemble des régimes de propriété.
29. Le porte-parole gouvernemental (représentant gouvernemental de l'Afrique du Sud) a précisé qu'il ne fallait pas perdre de vue qu'il existait différents régimes de propriété, surtout dans les pays en développement, les hôtels pouvant notamment être la propriété des PME, de la communauté ou d'autres organismes de tourisme. Il importe de tenir compte de cet état de fait dans la mesure où c'est souvent dans ce cadre que les droits des travailleurs sont bafoués et que l'on voit apparaître différentes formes d'emploi. Le représentant du gouvernement des Philippines a ajouté que les gouvernements avaient la tâche de déterminer quel était l'employeur, s'il s'agissait du propriétaire ou de l'exploitant d'un hôtel, et de veiller à ce qu'il se conforme bien aux dispositions réglementaires. Il est plus simple d'appliquer des normes dans les pays où les syndicats sont déjà présents. Mais, comme l'a souligné le représentant du gouvernement de la Mauritanie, certains pays n'ont pas encore élaboré les dispositions pertinentes de la réglementation intérieure. Même lorsqu'il y a une législation nationale, certaines franchises n'y sont pas assujetties. Dans son pays, nombreux sont ceux qui, travaillant pour le compte de sociétés internationales, bénéficient de meilleures conditions de travail que ceux qui travaillent pour des sociétés nationales. Etant donné que le forum ne porte pas uniquement sur l'évolution du secteur de l'hôtellerie et du tourisme *mais aussi sur les défis* auxquels il est confronté, il incombe à tous les participants d'étudier des solutions novatrices pour promouvoir le travail décent. Les gouvernements doivent, avec l'aide de l'OIT, s'engager à élaborer et à mettre en œuvre des réglementations sur les conditions de travail dans le secteur HRT.

-
30. Un représentant des employeurs a fait observer que les changements n'étaient pas toujours négatifs. Les propriétaires d'hôtel devraient pouvoir faire ce que bon leur semble avec leur argent et il a remis en cause la nécessité d'associer un tiers, tel un syndicat, dans les affaires de recrutement. Il est toujours possible de s'en remettre à une société de gestion pour ce qui concerne les droits des travailleurs. Quant au régime de propriété des grandes chaînes hôtelières, il a affirmé qu'en règle générale les chaînes respectaient la réglementation. Il ne faut pas oublier non plus que l'industrie hôtelière participe à la réduction de la pauvreté, car elle ouvre dix grands hôtels chaque jour à l'heure où les entreprises d'autres secteurs ferment leurs portes. De plus, c'est une industrie qui ne peut remplacer les hommes par des machines; employeurs et travailleurs ont donc tous intérêt à ce que tout se passe bien. L'intervenant s'est alors demandé pourquoi les employeurs de l'industrie hôtelière étaient considérés comme des ennemis. Un autre membre des employeurs a récusé le fait qu'on se préoccupe essentiellement des grandes chaînes hôtelières dans le monde, soulignant que les problèmes surgissent lorsque les gouvernements n'appliquent pas la réglementation pertinente.
31. Le porte-parole des travailleurs a expliqué que son groupe était préoccupé par le fait que, dans les chaînes hôtelières multinationales, les travailleurs ne savaient pas qui était leur employeur. Le seul «employeur» visible est souvent le gestionnaire de l'hôtel qui est d'ordinaire assujéti à des règles dictées d'en haut. Les propriétaires d'hôtel devraient prévoir des mécanismes permettant aux travailleurs de discuter et de parvenir à un accord sur tout point les concernant. Un membre des travailleurs a fait observer qu'en Egypte il n'y avait pas de lien bien établi entre les gestionnaires et les propriétaires des hôtels, que ce soit dans le secteur public ou dans le secteur privé, et que cette situation avait des incidences négatives sur l'emploi. Les sociétés de gestion hôtelière font largement appel à la main-d'œuvre occasionnelle et proposent des salaires extrêmement bas aux travailleurs, sans protection sociale, ni formation, ni aucun des autres avantages qui peuvent s'obtenir par voie de négociation collective. Il n'est pas d'accord avec le membre des employeurs qui a donné à entendre que les nouveaux régimes de propriété n'avaient aucune incidence sur les travailleurs. Souvent, et c'est notamment le cas dans les pays en développement, les chaînes hôtelières multinationales exploitent leurs employés au vu et au su des gouvernements qui ne semblent pas disposés à prendre des mesures et se contentent d'encourager les investissements. Soulignant l'importance de bien appréhender le contexte du débat, un autre membre des travailleurs a incité les divers groupes à essayer de mieux se comprendre mutuellement, à faire preuve d'un esprit de dialogue pour pouvoir aller de l'avant. Si le fait qu'une société multinationale soit propriétaire ne pose pas nécessairement de problème, les régimes de propriété doivent être analysés, car les problèmes surgissent souvent lors d'un changement de régime. On a beaucoup parlé de création d'emplois, mais le type d'emploi qu'il convient de créer n'a pas fait l'objet de nombreuses discussions. L'industrie hôtelière est très dépendante des pics saisonniers, ce qui conduit à l'exploitation; la sous-traitance est souvent incompatible avec le concept de travail décent; et, si les employés de l'industrie hôtelière sont souvent tributaires des pourboires, de nombreux pays ne disposent d'aucune législation régissant la pratique des pourboires. Un dispositif de formation plus complet s'impose pour permettre aux travailleurs de briguer des postes plus élevés que leur poste actuel. Dans le contexte des nouvelles formes d'emploi, alors que les employeurs trouvent plus facile d'engager un dialogue social, il semblerait que ce dialogue soit en train de se substituer à la négociation collective. Un autre membre des travailleurs a souligné que le tableau 7 du document de réflexion montre que les transactions de sociétés hôtelières entre le secteur public et le secteur privé se sont chiffrées à plus de 90 milliards de dollars des Etats-Unis entre 2004 et 2007, une somme bien supérieure au PIB total de nombreux Etats Membres de l'OIT. Se demandant si les participants sont indifférents au fait que les grandes chaînes d'hôtellerie et de restauration représentent plus de 20 pour cent des parts du marché, il a fait observer, à titre d'exemple, que, lorsque Microsoft lançait une innovation technologique, les petites entreprises s'engageaient dans la même voie et adoptaient la nouvelle réalisation, quelle qu'elle soit.

De même, les PME du secteur de l'hôtellerie et de la restauration sont plus ou moins obligées de suivre le mouvement amorcé par les grandes chaînes du secteur.

32. Un représentant des employeurs a fait observer que, dans tous les secteurs, les employeurs adhéraient au fait que les entreprises devaient se conformer aux lois du pays dans lequel elles exercent leurs activités. Ils se font les défenseurs de la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail, adoptée en 1998, et notamment de la liberté syndicale des travailleurs et du dialogue social. Mais c'est aux gouvernements qu'il incombe, par le biais de leur administration du travail et de leurs organes chargés de l'application des lois, de veiller au respect de la législation nationale. Il est hors de question de transférer cette responsabilité aux entreprises ou aux entités individuelles.
33. Le porte-parole gouvernemental a déclaré qu'il était d'accord avec cette thèse jusqu'à un certain point: la responsabilité de veiller au respect de la législation du travail doit être répartie entre les gouvernements, les employeurs et les travailleurs; c'est une question de respect des obligations aussi bien que d'application des lois. Le forum doit faire des propositions sur la façon d'optimiser le dialogue social, en associant tous les partenaires sociaux, quelles que soient la taille et la structure de chaque entité. Il importe de trouver la façon de responsabiliser les parties pour qu'elles s'engagent dans le dialogue social, et notamment les travailleurs du secteur informel, de manière à fixer des normes applicables à l'ensemble des opérations.
34. La représentante de l'IUTA a fait observer que, si l'évolution tendant à ce que les hôtels relèvent d'une enseigne ou soient gérés par une société de gestion n'était pas aussi marquée en Europe qu'en Amérique du Nord, ce type d'établissement n'en représentait pas moins de 20 pour cent du marché, et la tendance n'était pas près de s'inverser. Un dialogue social s'avère donc nécessaire tant au niveau mondial qu'au niveau national afin d'élaborer des politiques, avec la contribution des employeurs comme des travailleurs, qui seront ensuite appliquées au niveau local.

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

35. Le représentant de la Fédération des entreprises de l'hôtellerie et de la gastronomie de la République d'Argentine (FEHGRA), M. Jordi J. Busquets, a fait remarquer que pas moins de 50 000 petites entreprises avaient vu le jour ces quelques dernières années, offrant de nouveaux types de produit dans l'hébergement et la restauration touristique dans le monde, et que ces nouvelles formules et structures représenteraient plus de 5 pour cent de l'offre totale en Amérique du Sud. Si ce sont les chaînes hôtelières qui ont, jusque-là, pourvu la plupart de l'hébergement touristique, d'autres formules se sont développées, comme les hôtels de charme, les locations dans les villas, les appartements résidentiels, les chambres d'hôtes, les auberges de jeunesse, les gîtes ruraux, les copropriétés hôtelières et les résidences hôtelières. Afin d'examiner les incidences de cette diversification de l'hébergement, son organisation a interrogé 60 entreprises dans 14 pays sélectionnés dans les Amériques. Elle a constaté que ces nouvelles formules n'étaient pas, en règle générale, visées par la législation nationale, régionale ou locale au regard de la classification et de la catégorisation qui ne concernent que les hôtels. Cette situation suscite une concurrence déloyale (les exemples les plus éloquents en sont les appartements donnés en location, avec ou sans services hôteliers) et pose des problèmes de représentation du fait que les propriétaires/gestionnaires de ces établissements ne se sentent pas représentés par des organisations d'employeurs, et que les travailleurs occupés dans ces nouvelles structures

ne se sentent pas représentés par des syndicats. Il ne faudrait pas considérer cette situation comme un problème régional propre à l'Amérique latine car, en juillet 2010, l'Etat de New York a approuvé la législation interdisant la transformation illégale, en hôtels, d'habitations destinées à être occupées de manière permanente. Une réforme du système semble s'imposer de toute urgence de manière à ce que toutes les formules d'hébergement soient prises en compte. Dans dix des pays qui ont répondu au questionnaire, la diversification de l'hébergement touristique est à la hausse, plus de 5 pour cent de l'ensemble de l'hébergement étant offerts par des établissements non traditionnels et non réglementés. En Argentine, les offres d'hébergement dans des appartements de prestige sont 40 à 50 pour cent plus importantes que dans les hôtels de 4 ou 5 étoiles (pourcentage basé sur les nouveaux investissements dans l'hébergement). Ces appartements n'offrent aucune garantie aux clients et se réservent généralement via l'Internet.

36. Le porte-parole des employeurs a suggéré que l'OIT et l'OMT mènent des travaux de recherche conjoints au sujet de ce phénomène. Il existe des différences régionales sensibles dans ce domaine. Il est vrai que les prestataires de ce type d'hébergement ne dispensent pas de formation à leurs employés et qu'ils représentent une source de concurrence déloyale. Des appartements sont maintenant loués de manière régulière aux touristes dans de nombreuses villes de même que dans les lieux de villégiature plus traditionnels. Tous les gouvernements devraient modifier leur législation pour faire face à la nouvelle diversité de l'hébergement touristique. Certaines offres d'hébergement touchent à des domaines très spécialisés de l'industrie touristique. Ainsi, plusieurs hôtels de charme de Buenos Aires ciblent les touristes intéressés par le tango – le personnel hôtelier possède des connaissances pointues dans ce domaine –, créant ainsi un créneau spécialisé. Le secteur hôtelier traditionnel ne pourvoit pas à la formation et au développement des compétences dans des domaines aussi spécialisés.
37. Le porte-parole des travailleurs, approuvant les points évoqués par le porte-parole des employeurs, a ajouté que les travailleurs avaient leur rôle à jouer dans la réglementation de l'ensemble du secteur de l'hébergement touristique. Un membre des travailleurs a fait observer que le secteur se régulait essentiellement de lui-même. Etant donné qu'il existe plusieurs conventions de l'OIT régissant l'industrie touristique, qui ont été approuvées par les partenaires sociaux, il serait plus utile d'inviter les gouvernements qui n'ont pas encore ratifié ces instruments à le faire, afin d'améliorer la réglementation. De plus, si l'on veut créer une économie durable et instaurer le travail décent, il importe que les entreprises soient durables. Il convient de s'intéresser aussi à la qualité du travail plutôt que de se préoccuper exclusivement de la création d'emplois.
38. Le porte-parole gouvernemental a indiqué que, si la réglementation et la fixation de normes s'imposaient dans tous les hôtels et les établissements de restauration et d'hébergement, les gouvernements devaient se garder d'un excès de réglementation. Le représentant du gouvernement du Nigéria a approuvé ce point de vue et a réclamé une nouvelle définition de l'industrie touristique qui couvre l'ensemble des nouvelles offres d'hébergement. Il serait utile d'examiner les incidences de la diversification de l'hébergement touristique sur le dialogue social, la formation initiale et l'apprentissage tout au long de la vie.
39. Le porte-parole gouvernemental a fait valoir que, dans les discussions futures sur ce sujet, il conviendrait d'accorder une place privilégiée aux développements des compétences afin de promouvoir le travail décent et l'accès des personnes handicapées à l'industrie du tourisme. Il importe également d'examiner dans quelle mesure les nouvelles prestations touristiques dans les domaines de la santé, du sport et de l'environnement ont une incidence sur les travailleurs du secteur. Le membre gouvernemental des Philippines, appuyé par son collègue de l'Equateur, a suggéré d'examiner, dans des discussions ultérieures, les difficultés rencontrées par les travailleurs migrants qui tendent à être utilisés comme «bouche-trous» pour occuper les postes les moins qualifiés.

Point 5. Stratégies visant à promouvoir le dialogue social et le tourisme durable

40. Un représentant des employeurs a fait observer que les discussions au sein du groupe des employeurs avaient relevé de nombreux problèmes dans le secteur HRT touchant au dialogue social, à la durée du travail et au sort réservé à plusieurs pans de la main-d'œuvre, et notamment aux travailleurs à temps partiel, aux femmes et aux travailleurs migrants. Il est important de faciliter l'accès aux informations que possède le secteur HRT au sujet des expériences en matière de dialogue social, de meilleures pratiques et de coopération entre les organisations d'employeurs et de travailleurs, car toutes ces informations devraient avoir des incidences positives.
41. Le porte-parole des travailleurs a fait remarquer que la recommandation (n° 169) concernant la politique de l'emploi (dispositions complémentaires), 1984, ainsi que l'Agenda du travail décent présentaient un intérêt tout particulier dans le cadre de la discussion sur le dialogue social et le tourisme durable. Un membre des travailleurs a déclaré qu'il semblait exister un consensus sur la nécessité d'améliorer la qualité des services fournis par le secteur ainsi que les conditions de travail qui y prévalent. Si le travail décent doit bel et bien être un objectif affiché, on peut se demander si celui-ci est compatible avec la sous-traitance de la main-d'œuvre. Dans certains pays, les travailleurs, dépourvus de formation, sont recrutés directement dans la rue; ils sont souvent exploités et n'ont aucun espoir d'obtenir un emploi durable. De nombreux agents de recrutement ne possèdent même pas de bureau, ils ont juste un numéro de téléphone portable. Pour que les travailleurs puissent améliorer leurs conditions de vie et celles de leur famille, il leur faut bénéficier d'une formation professionnelle continue. L'intervenant a invité l'OIT à poursuivre ses recherches sur le secteur. Un autre membre des travailleurs a fait observer que, pour que le tourisme soit durable, il faut certes qu'il y ait des lieux à visiter, des moyens de transport, des lieux d'hébergement et de restauration, mais il faut aussi que les touristes aient le temps et les moyens de partir en vacances. Pour ce faire, il est nécessaire que les travailleurs travaillent moins, qu'ils bénéficient de congés payés et d'un revenu décent. Les syndicats se sont battus dans ce sens ces cent dernières années. Il importe donc d'améliorer les normes sociales et les droits sociaux, autant dans l'intérêt des travailleurs que du secteur du tourisme dans son ensemble. Il est manifeste que les pays offrant de bonnes conditions sociales, comme c'est le cas en Europe, sont des destinations touristiques attrayantes. Les gouvernements devraient s'attacher à accorder des conditions de travail et des salaires décents et à améliorer les conditions sociales en vigueur dans leurs pays. Un autre membre des travailleurs a montré à quel point le secteur du tourisme avait son importance par rapport aux autres secteurs de l'économie. Il importe d'établir un dialogue avec les sociétés multinationales pour conclure des accords visant à améliorer les conditions en vigueur dans le secteur. L'OIT pourrait aussi envisager de mettre au point des accords-cadres internationaux entre les syndicats et les sociétés multinationales, qui pourraient servir de tremplin pour engager un dialogue social entre toutes les parties.
42. Le porte-parole gouvernemental a fait remarquer que, étant donné la complexité des questions faisant l'objet du débat, il n'était pas possible de parvenir à un consensus en l'espace des deux jours que durait le forum. Il a néanmoins invité les participants à ne pas perdre de vue les questions plus vastes, comme celles qui figurent dans le Pacte mondial pour l'emploi, à savoir la création d'emplois, le respect des normes du travail et l'instauration d'économies durables. Les entreprises durables sont une réalité au sein du secteur de l'hôtellerie, et cet état de fait doit être pris en compte dans le processus de renforcement des capacités. Comme le secteur du tourisme ne se limite pas à l'industrie de l'hôtellerie, les participants doivent prendre en considération toutes les PME, y compris les organisations communautaires qui peuvent contribuer au dialogue social. Il importe également de mettre au point un mécanisme capable de produire davantage de statistiques comparables dans le secteur. Le porte-parole gouvernemental a prié instamment l'OIT d'étendre le programme d'aide mondiale SCORE *Compétitivité et responsabilité: la clé*

des entreprises durables. Il convient de formuler des politiques visant à améliorer l'accès aux finances et de proposer d'autres mesures d'incitation pour mettre sur pied des PME dans le secteur HRT. Les participants au forum doivent étudier la façon d'optimiser le dialogue social afin d'encourager les gouvernements à prendre des mesures propres à remédier aux problèmes que constitue le recours à la main-d'œuvre occasionnelle et à la sous-traitance. Le représentant du gouvernement de Chypre a ajouté qu'il fallait consentir tous les efforts possibles pour protéger les droits des travailleurs du secteur HRT et améliorer leurs conditions de travail, puisque ces travailleurs représentent le capital humain du secteur. L'OIT et l'OMT doivent coopérer afin d'améliorer la réglementation qui régit les ressources humaines dans le secteur, réglementation qui fait même défaut dans certains pays. Il importe aussi d'assujettir à des normes précises les produits et services proposés par le secteur.

43. Les représentants des gouvernements de l'Asie et du Pacifique ont évoqué plusieurs sujets de préoccupation pour les pays de leur région. Le représentant du gouvernement du Cambodge a déclaré que la formation professionnelle était importante en soi pour les travailleurs, mais aussi pour garantir l'efficacité du dialogue social qui, pour ce faire, doit compter sur des travailleurs compétents, qualifiés et instruits. Le représentant des travailleurs des Philippines a fait remarquer que le tourisme durable pouvait contribuer, pour beaucoup, à créer des revenus et à instaurer du travail décent, et à garantir la viabilité et la compétitivité des entreprises. Il importe aussi de dispenser davantage de formation professionnelle et d'améliorer les conditions de travail, et notamment la sécurité et la santé au travail. Si les travailleurs et les employeurs se doivent d'engager le dialogue social, c'est aux gouvernements de fournir les conditions propices à un tel dialogue, comme par exemple mettre sur pied des organes de contrôle. Aux Philippines, le gouvernement a soutenu le dialogue social à tous les niveaux, et notamment au niveau national, et a mis sur pied des organes consultatifs à l'usage des membres tripartites. L'OIT est une bonne source d'information, du fait qu'elle fournit des exemples de pratiques optimales, et elle a mis au point un programme fort utile de formation et de renforcement des capacités. Le représentant du gouvernement malaisien a fait remarquer que, sous l'effet de la mondialisation, des avancées technologiques et des changements structurels, la configuration de l'emploi dans le secteur HRT avait évolué ces dix dernières années. L'octroi de salaires appropriés et d'une protection sociale s'impose pour promouvoir l'emploi et la sécurité sociale. Tous les protagonistes doivent coopérer pour mettre en œuvre l'Agenda du travail décent, pour réduire la pauvreté et promouvoir un développement équitable; le dialogue social passe nécessairement par la consultation tripartite. Les partenaires sociaux peuvent, grâce au dialogue tripartite, prendre des mesures propres à améliorer la situation de l'emploi, à réduire les accidents et à régler les conflits commerciaux, ce qui, en fin de compte, contribue à améliorer la productivité et la qualité des produits. Le dialogue social peut aussi être un moyen de contrôler le marché du travail et de repérer les dernières tendances ou les domaines qui nécessitent une amélioration. Les gouvernements doivent encourager le dialogue social pour instaurer une certaine harmonie entre les parties et répondre ainsi aux objectifs fixés.
44. Le porte-parole des employeurs a demandé que la prochaine évaluation du secteur HRT rende compte de l'importance des activités des PME. Toute entreprise durable et tout environnement durable doivent pouvoir offrir un travail décent et productif. Il est essentiel de promouvoir le dialogue social dans chaque domaine de l'industrie HRT, sans qu'il y ait d'obligation à se conformer à des formes établies: chaque pays doit établir le dialogue social de manière appropriée. Un environnement durable est la condition préalable à l'instauration d'un tourisme durable, qui soit sans exclusive et englobe les plus récentes formules d'hébergement touristique qui font désormais partie de la réalité contemporaine de l'industrie. Il est également indispensable de pourvoir à la formation du personnel pour s'assurer que les travailleurs sont aptes à s'adapter aux nouvelles demandes du marché. Un membre des employeurs a affirmé que le dialogue social ne devait pas être mené au niveau régional ou international. Il doit toujours s'engager au niveau local afin de respecter la

réglementation et la situation locales. Un autre membre des employeurs a constaté que le temps avait manqué pour analyser la forte croissance enregistrée par l'industrie du tourisme, croissance qui a créé de nouveaux débouchés pour toutes les parties concernées. Les trois parties présentes au forum se complètent et doivent toutes trois s'assurer que, quelle que soit la provenance des investissements dans le tourisme, le dialogue social s'engage bien au niveau local. Il est impossible d'examiner le travail décent au niveau mondial car il est toujours fonction de situations et d'activités individuelles. Il est toutefois triste de constater que le travail décent est loin d'être une réalité dans le monde; l'une des missions du forum doit être de rappeler que le travail décent est une obligation pour toutes les parties, peu importe où elles se trouvent dans le monde. L'industrie touristique est capable de soutenir le développement durable en maints endroits, mais toutes les parties prenantes doivent s'impliquer en s'attachant à respecter les points de consensus et en poursuivant les discussions là où des accords n'ont pas encore été conclus.

45. Le porte-parole des travailleurs a demandé que, dans le cadre de ses actions futures, l'OIT prenne des mesures pour réunir tous les acteurs concernés afin d'analyser les conditions de travail dans l'industrie HRT, et notamment les rémunérations. L'OIT doit aussi renouveler ses efforts pour promouvoir la ratification et l'application de la convention (n° 172) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991. De plus, il faut tout mettre en œuvre pour s'assurer que les organisateurs de voyage, y compris les chaînes, les restaurants et tous les organismes extérieurs, incluent des dispositions prévoyant des normes de travail minimales et fassent référence aux conventions fondamentales dans leurs contrats de travail. Les contrats doivent comporter des références explicites à la durée du travail, à l'élimination du travail des enfants et de la discrimination au travail. Cette démarche aiderait les travailleurs à accéder et à participer au dialogue social. L'OIT devrait aussi examiner où en est le travail précaire, l'égalité entre hommes et femmes, le travail des enfants et la situation des travailleurs migrants dans le secteur HRT. De plus, dans le cadre de la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable, adoptée en 2008, le Bureau doit promouvoir le dialogue sur les accords-cadres internationaux entre les sociétés nationales et multinationales et entre les syndicats aux niveaux sectoriel, national et mondial. Il doit encourager toute forme de dialogue social, y compris la coopération et la négociation collective au niveau du secteur. L'OIT doit examiner le rôle de l'investissement direct étranger dans le tourisme et son incidence sur l'emploi et le concept de travail décent au sens large du terme. Elle doit s'employer à formuler des projets visant à établir des accords-cadres internationaux et des normes relatives à la responsabilité sociale des entreprises. Elle doit organiser des activités pour soutenir le secteur HRT dans sa tâche qui consiste à renforcer les capacités dans le domaine des relations professionnelles. La formation doit répondre aux besoins du secteur et des travailleurs à tous les niveaux, et suppose l'adoption de mesures visant à promouvoir l'accès aux qualifications, à la formation institutionnelle, à la formation en cours d'emploi et au développement des carrières. Le porte-parole des travailleurs a suggéré que l'OIT organise, en 2012 et 2013, des séminaires sur l'instauration du travail décent et du tourisme durable grâce au dialogue social, aux niveaux national et régional. Enfin, il a préconisé qu'un accord-cadre international soit conclu entre tous les participants, dans le respect des critères approuvés lors du forum.
46. Un représentant des travailleurs a fait remarquer qu'il existait plusieurs exemples de dialogue social effectif au niveau régional, et notamment en Europe et en Amérique latine. Ce qui importe avant tout, c'est qu'il y ait une volonté politique de la part des employeurs et des organisations syndicales. L'OIT doit tenir compte du fait que les grands ensembles régionaux sont des acteurs importants. Un autre membre des travailleurs a fait valoir que le principe du dialogue social devait s'imposer et ne pas faire l'objet d'une acceptation. Compte tenu du changement des régimes de propriété dans le secteur, il importe de prendre des mesures pour s'assurer que les employeurs comme les sociétés de gestion sont responsables dans toutes les situations impliquant des conflits majeurs. De plus, au regard de la nature en constante évolution de l'industrie, le développement des compétences est

incontournable. Formation et développement des compétences ne doivent toutefois pas servir uniquement à aider les travailleurs à se perfectionner dans ce qu'ils font. Ils doivent plutôt leur permettre d'élargir leur domaine d'activité de sorte qu'à l'avenir aucun travailleur ne reste cantonné des années durant dans un emploi médiocre.

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

47. Le porte-parole gouvernemental a souligné la nécessité de mettre au point une définition du secteur de l'hôtellerie qui soit valable dans le monde entier. Par ailleurs, le rapport du forum doit prendre en compte toutes les activités associées au secteur de l'hôtellerie, y compris le transport, pour illustrer la façon dont le dialogue social peut insuffler une seule et même identité au secteur. La nature évolutive de l'industrie se prête elle-même à différentes formes d'emploi, ce qui suppose de développer les compétences et de renforcer les capacités. S'il s'avère difficile pour les gouvernements de réguler le secteur sans être dans l'excès, il leur faut étudier la façon de développer les compétences au sein du secteur afin de répondre à l'évolution de la demande. L'OIT devrait examiner comment financer les PME dans le secteur HRT et comment promouvoir leur création et leur développement. Compte tenu de la nature du secteur, il importe d'aborder la question de l'emploi de différentes manières – on aura toujours besoin, par exemple, de chauffeurs de taxi et de réceptionnistes d'hôtel désireux de travailler la nuit. Les gouvernements doivent être capables de réglementer ce type d'emploi de manière appropriée. Il est aussi nécessaire d'examiner comment l'évolution de la structure de l'emploi peut conduire à des situations précaires dans le secteur. L'OIT doit s'employer à renforcer la capacité des régions à dialoguer entre elles – une bonne partie du tourisme est, par sa nature même, transfrontalière et interrégionale. Au niveau local, il convient de faire appel aux programmes par pays de promotion du travail décent pour protéger les travailleurs contre toutes formes d'emploi précaire. L'incidence de la crise économique et financière sur les phénomènes migratoires dans le monde et, partant, sur l'emploi dans le secteur HRT doit faire l'objet d'un examen.
48. Le représentant du gouvernement du Japon a expliqué que les pays qui recevaient de grands nombres de touristes internationaux devaient se pencher sur un certain nombre de questions, à savoir les effets sur l'environnement, l'aspect démographique, le maintien des traditions et les acquis culturels. Les pays ne peuvent, seuls, régler ce genre de problèmes; une coopération internationale s'impose.
49. Le représentant du gouvernement de la Malaisie a fait observer que les emplois dans l'industrie hôtelière avaient souvent une mauvaise image de marque du fait que les conditions de travail qui y prévalent sont mauvaises ou peu attrayantes. Il n'y a pas de demandes pour ce genre d'emploi. Il a prié instamment l'OIT de mener une enquête sur la façon d'améliorer les conditions de travail liées aux emplois les moins qualifiés de façon à les rendre plus attractifs pour les travailleurs.
50. Le représentant du gouvernement des Philippines a fait remarquer que les questions qui ont été soulevées dans le cadre du développement durable devraient à l'avenir faire l'objet d'examen périodiques. Comme elles continuent d'évoluer, les partenaires devraient se préparer à examiner, par exemple, les partenariats public-privé, les migrations, la définition du secteur de l'hôtellerie et du tourisme, la collecte et l'analyse des données, le développement des compétences, le dialogue social et le rôle des partenaires sociaux, et ce à intervalles réguliers. Il a suggéré que l'OIT continue d'analyser l'évolution de la situation et d'organiser des réunions donnant l'occasion aux partenaires sociaux de se rencontrer.

Table ronde sur la réduction de la pauvreté grâce au tourisme

51. Le premier intervenant, M. Mohamed Mahmoud Ba Ould Ne, représentant du gouvernement de la Mauritanie, a amorcé la discussion en décrivant comment son pays avait choisi de développer le tourisme durable avec comme objectif prioritaire de réduire la pauvreté parmi la population locale. Les pouvoirs publics ont misé sur la création d'emplois en développant les compétences locales et en mobilisant le patrimoine national. Même si le nombre de touristes qui se rend dans son pays est encore relativement faible, la pauvreté a diminué, passant de 54 à 24 pour cent dans une région en l'espace de six ans. Le partenariat tripartite a largement contribué à développer ce tourisme, notamment dans les négociations avec les petits exploitants locaux. L'intervenant suivant, M. Neb Samouth, représentant du gouvernement du Cambodge, a précisé que le tourisme représentait quelque 18 pour cent du PIB dans son pays et qu'il était considéré, partout, comme un moyen efficace de réduire la pauvreté. Le fait d'avoir braqué les projecteurs sur la beauté naturelle et sur les atouts culturels du pays, d'avoir privilégié le tourisme communautaire et l'écotourisme a profité à plus de 30 communautés locales, leur permettant de diversifier leurs sources de revenu et d'emploi. Les projets locaux contribuent à protéger les ressources naturelles et fournissent une précieuse plate-forme pour le dialogue social. L'aide de l'OIT serait malgré tout utile pour renforcer la capacité locale au regard de la promotion commerciale et de la gestion financière et s'assurer que les recettes du tourisme profitent bien à la population locale. Le troisième intervenant, M. Ron Oswald, secrétaire général de l'UITA, a fait remarquer qu'organiser les travailleurs en syndicats s'était révélé être l'un des moyens les plus efficaces de sortir les gens de la pauvreté. Le secteur HRT doit cesser d'exploiter ses travailleurs et reconnaître qu'il est bien plus efficace de leur donner des occasions de se valoriser. Le tourisme est certes un vecteur de croissance économique, mais il ne peut réduire la pauvreté que si les bonnes stratégies sont en place. Il importe de défendre les droits des travailleurs, et notamment ceux des jeunes, des femmes et des migrants, et de consentir des efforts pour augmenter les salaires, fournir davantage de contrats permanents et garantir le droit à la négociation collective. Le dernier intervenant, le D^r Ghassan Aïdi, président de l'IH&RA, a souligné que le tourisme avait été le seul secteur à croître pendant la crise économique. Cette croissance a généré des emplois et a contribué à réduire la pauvreté. L'industrie a créé des emplois décents, productifs et durables. Si de nombreux travailleurs du secteur sont syndicalisés, dans certains pays les employeurs préfèrent s'en remettre au dialogue direct avec leurs employés. Les employeurs comprennent aussi la nécessité de former les travailleurs dans le secteur et ils œuvrent dans ce sens. Il a également attiré l'attention sur le fait que l'industrie touristique a été l'une des premières industries à prendre des mesures pour protéger l'environnement en diminuant ses émissions de gaz à effet de serre.
52. La discussion qui s'en est suivie a porté sur l'importance des syndicats en tant que mécanismes visant à favoriser le dialogue social et à faire respecter les droits des travailleurs; elle a souligné la nécessité de respecter le droit universel d'adhérer à un syndicat et l'obligation des syndicats de faciliter l'accès de leurs membres à la formation. Tous les partenaires du secteur HRT ont été priés de prendre des mesures pour lutter contre les emplois précaires et réduire la vulnérabilité des travailleurs par la création d'emplois durables et non saisonniers. Il a aussi été question de susciter une réelle volonté politique dans le but de développer le tourisme en Afrique. Il va sans dire que le tourisme est un bon moyen de créer des emplois et, si l'on a recours aux bonnes stratégies, de contribuer à réduire la pauvreté. En outre, le tourisme peut sensibiliser l'opinion publique à la nécessité de lutter contre le changement climatique.

Examen et adoption des points de consensus

53. Les participants au forum ont reçu un document provisoire présentant une liste de points de consensus préparés par le Bureau sur la base des discussions du forum. Après avoir débattu de ce document dans leurs groupes respectifs, les participants sont retournés à la dernière séance plénière où les divers amendements apportés à ces points de consensus ont fait l'objet d'un accord. Les points de consensus révisés figurent en annexe au présent rapport.

Points de consensus

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.

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 ¹ 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.

¹ 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 ponctualité. 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.

Questionnaire d'évaluation

Un questionnaire destiné à sonder l'opinion des participants sur les divers aspects du forum a été distribué avant la dernière séance. Voici une analyse des réponses.

1. Comment évaluez-vous le forum pour ce qui concerne les aspects suivants?

	5	4	3	2	1	
	Excellent	Bon	Satisfaisant	Médiocre	Mauvais	Moyenne
Le choix de la question à l'ordre du jour (le sujet du forum)	6	16	2	–	–	4,17
Les points de discussion	4	13	7	–	–	3,88
La qualité de la discussion	1	9	10	3	1	3,25
Les bénéfices de ce forum pour le secteur	1	14	5	4	–	3,50
Les points de consensus	1	7	7	2	1	3,28
L'occasion de dialoguer	6	9	5	2	–	3,86

2. Comment évaluez-vous la qualité du Document de réflexion pour ce qui concerne?

	5	4	3	2	1	
	Excellent	Bon	Satisfaisant	Médiocre	Mauvais	Moyenne
La qualité de l'analyse	3	17	4	–	–	3,96
L'objectivité	2	12	10	–	–	3,67
La compréhension du sujet traité	3	13	5	2	1	3,63
La présentation et la lisibilité	6	15	3	–	–	4,13
L'importance et la pertinence de l'information	4	13	7	–	–	3,88

3. Comment évaluez-vous le temps consacré à la discussion?

	Trop long	Suffisant	Insuffisant
Discussion du rapport	–	14	10
Interventions	3	9	12
Réunions de groupe	1	12	11

4. Comment évaluez-vous l'organisation pratique et administrative (secrétariat, services de document, traduction et interprétation)?

	5	4	3	2	1	
	Excellent	Bon	Satisfaisant	Médiocre	Mauvais	Moyenne
	7	15	2	–	–	4,21

5. Personnes ayant répondu au questionnaire

Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Total	Pourcentage de réponses
9	12	3	24	21,05 %

6. Participants au forum (y compris les conseillers)

Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	OIG/ONG	Autres	Total
39	20	32	15	6	112

7. Participation féminine

Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	OIG/ONG	Autres	Total
8	4	8	10	4	34
20,51 %	20 %	25 %	66,67 %	66,67 %	30,36 %

List of participants
Liste des participants
Lista de participantes

Chairperson/Moderator
Président/modérateur
Presidente/moderador

Mr I. Gusti Putu Laksaguna, Senior Adviser to the Minister, Ministry of Culture and Tourism of the Republic of Indonesia, Jakarta, Indonesia

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

ARGENTINA ARGENTINE

Sr. Darío Cervini, Jefe de Asesores del Gabinete del señor Ministro, Ministerio de Turismo, Buenos Aires

AUSTRIA AUTRICHE

Ms Katharina Mayer-Ertl, Division for International Tourism Affairs, Federal Ministry of Economy, Family and Youth, Vienna

AZERBAIJAN AZERBAÏDJAN AZERBAIYÁN

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr Firudin Gurbanov, Head of Staff, Ministry of Culture and Tourism, Baku

Mr Ismayil Mammadov, Chairman of Commission on Tourism, Transport, Communication and Service, National Confederation of Entrepreneurs (Employers) Organization, Baku

CAMBODIA CAMBODGE CAMBOYA

Mr Neb Samouth, Consultant, Deputy Director-General, Ministry of Tourism, Phnom Penh

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr Aing Sovannroath, Assistant to Minister, Phnom Penh

**CENTRAL AFRICAN REPUBLIC RÉPUBLIQUE CENTRAFRICAINE
REPÚBLICA CENTROAFRICANA**

M. Frédéric Damoura, Directeur de l'emploi et de la formation professionnelle, ministère de la Fonction publique, du Travail, de la Sécurité sociale et de l'Insertion professionnelle des jeunes, Bangui

CONGO

S. E. M. Martial Mathieu Kani, ministre, ministère de l'Industrie touristique et des Loisirs, Brazzaville

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

M^{me} Fernande M'Vila, conseillère, mission permanente de la République du Congo, Genève

M. Hervé Michel Odingou, conseiller administratif et juridique du ministre, Brazzaville

M. David Makolo-Makoundou, directeur de l'hôtellerie, ministère de l'Industrie touristique et des Loisirs, Brazzaville

M. Romain Itoua, attaché, ministère de l'Industrie touristique et des Loisirs, Brazzaville

CYPRUS CHYPRE CHIPRE

Ms Evi Soteriou, Director, Higher Hotel Institute of Cyprus, Nicosia

CZECH REPUBLIC RÉPUBLIQUE TCHÈQUE REPÚBLICA CHECA

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr Roman Hrnčíř, Expert, Department for Employment Policy, Ministry of Labour and Social Affairs, Prague

ECUADOR EQUATEUR

Sr. Jorge Thullen, Asesor del Ministro de Relaciones Laborales en Ginebra, Genthod, Ginebra

EGYPT EGYPT EGIPTO

Mr Raafat El-Meslawy, Labour Counsellor, Permanent Mission of Egypt to the United Nations, Geneva

GREECE GRÈCE GRECIA

Mr Grammenos Kontovas, Government Official, Directorate of Employment Manpower, Employment Organization, Athens

INDONESIA INDONÉSIE

HE Dian Triansyah Djani, Permanent Representative/Ambassador, Permanent Mission of the Republic of Indonesia, Geneva

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr Wibowo, Head, Centre for Data Management and Network Systems, Ministry of Culture and Tourism of the Republic of Indonesia, Jakarta

Mr Andi Syahrul Pangerang, Director, Industrial Relations, Staff, Directorate General Industrial Relations and Social Protection, Ministry of Manpower and Transmigration, Jakarta

Mr Jubilar Paskoro, Staff, International Relations Bureau, Ministry of Culture and Tourism of the Republic of Indonesia, Jakarta

Mr Dicky Komar, Minister Counsellor, Permanent Mission of the Republic of Indonesia, Geneva

Mr Achsanul Habib, First Secretary, Permanent Mission of the Republic of Indonesia, Geneva

JAPAN JAPON JAPÓN

Mr Seiichi Tajima, First Secretary, Permanent Mission of Japan, Geneva

MALAYSIA MALAISIE MALASIA

Mr Rashidi Hasbullah, Director, Tourism Services Division, Ministry of Tourism, Kuala Lumpur

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr Aminuddin Bin Ab. Rahaman, Labour Attaché, Permanent Mission of Malaysia, Geneva

MAURITANIA MAURITANIE

M. Mohamed Mahmoud Ba Ould Ne, directeur du tourisme, ministère du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme, Nouakchott

NIGERIA NIGÉRIA

Mr G. Adetona Ibitoye, Deputy Director, Domestic Tourism, Ministry of Tourism, Culture and National Orientation, Abuja

PHILIPPINES FILIPINAS

Mr Manuel G. Imson, Labor Attaché, Philippine Mission to the United Nations and other International Organizations, Geneva

PORTUGAL

Mr Jorge M. De Melo Viava Pedreira, Assessor do Conselho Directivo do Turismo de Portugal, Lisboa

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Ms Regina Madruga, Técnica da Direcção de Formação do Turismo, Lisboa

SOUTH AFRICA AFRIQUE DU SUD SUDÁFRICA

Mr Virgil Seafeld, Director, Employment Standards, Department of Labour Relations, Laboria House, Pretoria

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Ms Bulelwa Seti, Chief Director, National Department of Tourism, Pretoria

Ms Nozuko Ngozi, Director, Human Resource Development, National Department of Tourism, Pretoria

Ms Kholadi Tlabela, Director, Research, National Department of Tourism, Pretoria

BOLIVARIAN REPUBLIC OF VENEZUELA RÉPUBLIQUE BOLIVARIENNE DU VENEZUELA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

Sr. Carlos Enrique Flores Torres, Agregado Laboral, Misión Permanente de la República Bolivariana de Venezuela, Grand-Saconnex, Ginebra

ZIMBABWE

Dr B. Sylvester Maunganidze, Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Hospitality Industry, Harare

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr F. Mupuwa, Deputy Director, Human Resources, Ministry of Tourism and Hospitality Industry, Harare

Ms Mazengeza Prisca, Administrative Officer, Ministry of Tourism and Hospitality Industry, Harare

Members representing the Employers Membres représentant les employeurs Miembros representantes de los empleadores

Mr Charles D. Antwi, Legal and Business Development Manager, Accra, Ghana

Dr. Francisco José Costa, Responsable del Departamento de Política Laboral y Social, Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), Buenos Aires, Argentina

Sr. Emilio Gallego Zuazo, Secretario General, Federación Española de Hostelería (FEHR), Madrid, España

Sra. Karina Guaba Camilo, Directora Ejecutiva – Recursos Humanos, Punta Cana Resort and Club, Punta Cana, Higüey, República Dominicana

Mr Lincoln John Hart, Chief Executive Officer, Restaurant and Catering Industry Association of Australia Inc., Surry Hills, Australia

Mr Patrice Legris, Chief Executive Officer, Association of Hotels and Restaurants (AHRIM), Port Louis, Mauritius

Mr Michael Nazzal, Chairman of the Board, Jordan Hotel Association, Amman, Jordan

Mr Aleksander Pietrya, President, Chamber of Polish Hotels Industry, Warsaw, Poland

Additional members representing the Employers
Membres additionnels représentant les employeurs
Miembros adicionales representantes de los empleadores

- Mr Eraldo Alves da Cruz, Consultant, Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC, Rio de Janeiro, Brasil
- M^{me} Françoise Aramendi, hôtellerie suisse, cheffe du domaine Profession et formation, membre de la direction, Berne, Suisse
- Dr Lajos Böröcz, Secretary General, Hungarian Hospitality Employers Association (VIMOSZ), Budapest, Hungary
- Sr. Jordi J. Busquets, Asesor de la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), Buenos Aires, Argentina
- Dr Angelo Giuseppe Candido, Capo Servizio Sindacale, Roma, Italia
- Mr Marinus L. W. Cordesius, Head, Policy Department, International Affairs, Hotrec Executive Committee, The Royal Dutch Horeca Association, An-Woerden, Netherlands
- Sr. Ricardo F. Cusanno, Presidente – Sector Turismo, Caracas, República Bolivariana de Venezuela
- Sr. Carlos Fernando Desbats, Miembro Integrante del Departamento de Política Laboral y Social (FEHGRA), Buenos Aires, Argentina
- Mr Ferenc Kőszegváry, Board Member, Hungarian Hospitality Employers' Association (VIMOSZ), Budapest, Hungary
- Sr. Oscar Ghezzi, Presidente, Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), Buenos Aires, Argentina
- Ms Albis Muñoz, Consultant, Conferry, C.A., Caracas, Bolivarian Republic of Venezuela
- Ms Isabel Sobrino Maté, Policy Adviser, Hotels, Restaurants & Cafes in Europe (HOTREC), Brussels, Belgium

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

- Ms Debbie Anderson, Director, International Affairs Department, Unite Here, Sun City Center, Florida, United States
- Mr Cemal Bakindi, Türkiye Otel, Lokanta Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası Genel Merkez, Toleyis, Istanbul, Turkey
- M. Ahmed Dhifalli, Fédération générale de l'alimentation et du tourisme (FGAT-UGTT), Tunis, Tunisie
- Sr. Norberto Latorre, Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA), Buenos Aires, Argentina
- Mr Lucas Ramatlhodi, SACCAWU, Johannesburg, South Africa
- Mr Eniojukan Leke Success, National Union of Hotels and Personal Services Workers (NUHPSW), Abuja, Nigeria
- Mr Yoichi Tagami, Japan Federation of Service and Tourism Industries, Workers' Unions (Service-Tourism Rengo), Tokyo, Japan
- Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*
- Mr Nobuhiro Nakata, General Secretary of the IUF-JCC, Director of the IUF Japan Office, Tokyo, Japan
- Interpreter/Interprète/Intérprete*
- Ms Emiko Murakami, Japanese-English Interpreter, Reading, United Kingdom
- Ms Zsuzsanna Varnai, General Secretary of the Trade Union, Vendéglato és Idegenforgalmi Szakszervezet (VISZ), Budapest, Hungary

Additional members representing the Workers
Membres additionnels représentant les travailleurs
Miembros adicionales representantes de los trabajadores

Ms Malin Ackholt, Hotel – Och Restaurang Facket (HRF), Stockholm, Sweden

Mr Ridwan Abdul Ajis, Assistant General Secretary, National Union of Hotel, Bar and Restaurant Workers, Kuala Lumpur, Malaysia

Mr Markku Björn, Helsinki Finland Bargaining Secretary, Helsinki, Finland

Ms Mária Nánai Bogdán, Vice-President, Trade Union of Hotel, Catering and Tourism, Budapest, Hungary

Ms Ghada Ami Mohamed Ali Hasanin, Executive Director, National Council for Human, Resources Development, Tourism Sector, Ministry of Tourism, Cairo, Egypt

Mr Massimo Frattini, Funzionario Nazionale, Federazione italiana lavoratori commercio turismo servizi (FILCAMS-CGIL), Roma, Italia

Mr Gabriele Guglielmi, Coordinatore Delle Politiche Internazionali, Federazione italiana lavoratori commercio turismo servizi (FILCAMS-CGIL), Roma, Italia

Ms Kerstin Howald, European Federation of Trade Unions in the Food, Agricultural and Tourism Sectors and Allied Branches (EFFAT), Brussels, Belgium

Sr. Gerardo Iglesias, Secretario Regional Latinoamérica, Secretaría Regional Latinoamericana (UITA), Montevideo, Uruguay

Ms Zsófia Kalmar, Secretary, Social Dialogue Committee for Tourism and Hospitality Centre for Social Dialogue, Budapest, Hungary

Mr Rudolf Komaromy, Gewerkschaft (Union) Vida, Vienna, Austria

Mr Pal Kovács, Director of Public Relations, Hilton Budapest, Budapest, Hungary

Mr Aage Nykjaer Jensen, Adviser, Copenhagen, Denmark

Mr Reginald Mbaka, Principal Assistant General Secretary, National Union of Hotels and Personal Services Workers (NUHPSW), Abuja, Nigeria

Sr. Fernando Medina, Secretario Internacional, Federación Estatal de Trabajadores de Comercio, Hostelería y Turismo de CC.OO. (FECOHT-CC.OO.), Madrid, España

Mr Refaat Metwally, General Trade Union for Hotel and Tourism Workers (GTUHTW), Cairo, Egypt

Mr Mamdouh Mohamady Mohamed, General Trade Union for Hotel and Tourism Workers (GTUHTW), Cairo, Egypt

Ms Katalin Payrits, International Coordinator, Centre for Social Dialogue, Budapest, Hungary

Mr Hussein Shaaban Hussein, General Trade Union for Hotel and Tourism Workers (GTUHTW), Cairo, Egypt

Mr Mohamed Helal Sharkawy, General Trade Union for Hotel and Tourism Workers (GTUHTW), Cairo, Egypt

Mr Ezzat Shawky Saadan, General Trade Union for Hotel and Tourism Workers (GTUHTW), Cairo, Egypt

Mr Sayim Yorgun, Assistant Professor, Kocaeli University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Labor Economics and Industrial Relations, Kocaeli, Turkey

Representatives of the United Nations, specialized agencies
and other official international organizations
Représentants des Nations Unies, des institutions spécialisées
et d'autres organisations internationales officielles
Representantes de las Naciones Unidas, de los organismos especializados
y de otras organizaciones internacionales oficiales

**European Commission
Commission européenne
Comisión Europea**

Ms Elisabeth Aufheimer, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, Unit F1 – Social Dialogue
and Industrial Relations, European Commission, Brussels, Belgium

**United Nations Development Programme (UNDP)
Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD)
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)**

Mr Massimiliano Riva, Policy Specialist, Trade and Capacity Development, Trade and Human Development Unit,
United Nations Development Programme (UNDP), Geneva, Switzerland

Ms Emefa Attigah, Policy Analyst, Trade and Capacity Development, Trade and Human Development Unit,
United Nations Development Programme (UNDP), Geneva, Switzerland

United Nations World Tourism Organization (UNWTO)

Ms Min Park, International Conference Representative, UNWTO Sustainable Tourism for Eliminating Poverty
Foundation, Seoul, Republic of Korea

M. Zoritsa Urosevic, Programme Manager, Institutional and Corporate Relations, UNWTO, Madrid, Spain

Ms Young-shim Dho, Chairperson of Board of Directors, UNWTO ST-EP Foundation, Seoul, Republic of Korea

**United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD)
Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement
Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo**

Mr Robert Hamwey, Trade Negotiations and Commercial Diplomacy Branch, Division of International Trade,
United Nations Conference on Trade and Development, Geneva, Switzerland

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

International Hotel & Restaurant Association (IH&RA)

Dr Ghassan Aidi, President and Chief Executive Officer, International Hotel & Restaurant Association (IH&RA),
Pully, Switzerland

Mr Casimir Platzer, International Hotel & Restaurant Association (IH&RA), Pully, Switzerland

International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering,

Tobacco and Allied Workers' Association (IUF)

Mr Ron Oswald, International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied
Workers' Association (IUF), Geneva, Switzerland

Ms Lisa Eldret, International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied
Workers' Association (IUF), Geneva, Switzerland

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

M. Jean Dejardin, conseiller, Organisation internationale des employeurs (OIE), Cointrin, Genève, Suisse

International Trade Union Confederation (ITUC)
Confédération syndicale internationale
Confederación Sindical Internacional

Ms Esther Busser, Deputy Director, ITUC Geneva Office (ITUC-GO), Geneva, Switzerland

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

Sra. Osiris Oviedo de la Torre, Representante Permanente, Federación Sindical Mundial, Ginebra, Suiza

Ms Magda Chaltsotaki, Member of the Administration of the Greek Trade Union Organisation of Catering-Tourism-Hotels, World Federation of Trade Unions (WFTU), Athens, Greece

Other institutions
Autres institutions
Otras instituciones

Ecole hôtelière de Lausanne (EHL)

M. Nicolas Siorak, Ecole hôtelière de Lausanne, Le Chalet-à-Gobet, Lausanne, Suisse

M^{me} Elissa Labben, Ecole hôtelière de Lausanne, Le Chalet-à-Gobet, Lausanne, Suisse

Tourism & Hospitality Institute for Sustainable Development (THISD)

Ms Sarah French, Tourism & Hospitality Institute for Sustainable Development (THISD), Geneva, Switzerland

Ms Mary Mayenfish, Tourism & Hospitality Institute for Sustainable Development (THISD), Geneva, Switzerland