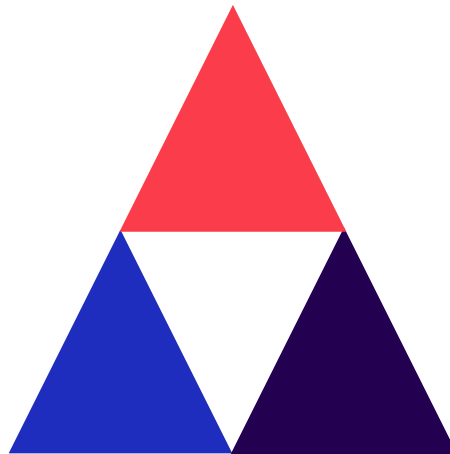




► L'avenir du travail dans le secteur du tourisme: Promouvoir un relèvement durable et sûr et favoriser le travail décent dans le contexte de la pandémie de COVID-19

Rapport soumis en vue de la Réunion technique sur le COVID-19 et le relèvement durable du secteur du tourisme
(Genève, 25-29 avril 2022)



► Table des matières

	Page
Contexte.....	5
Introduction	6
Le secteur du tourisme et la pandémie de COVID-19.....	8
Le secteur du tourisme avant la pandémie de COVID-19	8
Répercussions de la pandémie de COVID-19 sur le secteur du tourisme.....	12
Une reprise inclusive, sûre, résiliente, équitable et durable après la crise du COVID-19 dans le secteur du tourisme	17
Le tourisme, moteur de la création d'emploi	17
Protection sociale, sécurité et santé au travail et conditions de travail.....	33
Dialogue social et tripartisme	40
Normes internationales du travail et principes et droits fondamentaux au travail	41
Grandes tendances et facteurs de changement: Le secteur du tourisme à un tournant décisif.....	46
Tourisme et mondialisation	46
Progrès technologiques et révolution numérique	47
Données démographiques: une main-d'œuvre diversifiée et multigénérationnelle	50
Changement climatique et transition juste vers la durabilité environnementale.....	52

► Contexte

À sa 341^e session, en mars 2021 ¹, le Conseil d'administration du Bureau international du Travail a approuvé la tenue d'une «Réunion technique sur le COVID-19 et le relèvement durable du secteur du tourisme» ².

L'objet de la réunion technique est de débattre des questions actuelles et nouvelles qui se posent dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Une attention particulière sera accordée aux politiques, stratégies et bonnes pratiques susceptibles de contribuer à une reprise sûre et durable et au travail décent et durable dans le secteur considéré.

Le présent rapport a été élaboré par le Bureau international du Travail pour servir de base aux discussions de la réunion. Il porte sur les dernières tendances et évolutions dans le secteur du tourisme, les conséquences de la pandémie de COVID-19 pour les entreprises et les travailleurs de ce secteur ainsi que la nécessité de promouvoir une reprise qui soit inclusive, sûre, résiliente, juste et durable.

¹ GB.341/POL/PV, paragr. 72 d).

² GB.343/POL/2(Rev.2).

► Introduction

1. Le secteur du tourisme est un puissant moteur de la croissance économique et de la création d'emplois. Après plusieurs dizaines d'années d'expansion et de diversification continues, c'est aujourd'hui l'un des secteurs économiques les plus importants et qui croît le plus vite à l'échelle mondiale ³. Le tourisme durable peut avoir des effets positifs sur les moyens de subsistance des femmes et des hommes, aider les communautés à sortir de la pauvreté, favoriser la prospérité et générer des avantages économiques et sociaux dans les pays de destination. Le tourisme a un effet multiplicateur qui s'étend à de nombreux secteurs – hôtellerie, restauration, agriculture, commerce ou encore transports – et, lorsqu'il est géré de façon durable, il peut contribuer à la diversification économique, promouvoir la culture et les produits locaux, soutenir les entreprises locales et stimuler la création d'emplois. Les objectifs de développement durable (ODD) – en particulier les objectifs 8, 12 et 14, qui comportent des cibles liées au tourisme – reflètent bien l'importance de ce secteur pour l'emploi, le développement économique local et national, la culture, les produits et les services.
2. Les emplois créés dans le tourisme sont particulièrement importants pour les femmes, les jeunes et les travailleurs migrants, qui représentent une large part de la main-d'œuvre de ce secteur. Celui-ci est majoritairement constitué de micro, petites et moyennes entreprises (MPME), qui sont de puissants moteurs de l'emploi. En dépit du rôle essentiel qu'il joue en matière de création d'emplois et d'entreprises, le tourisme connaît des déficits de travail décent qu'il faut combler pour permettre la pleine réalisation de son potentiel de développement économique et de création d'emplois décents et pour stimuler sa productivité. Par ailleurs, le tourisme et le travail dans ce secteur sont sujets à de rapides changements induits par le passage au numérique, les évolutions démographiques, la mondialisation et le changement climatique.
3. Aux fins du présent rapport, l'expression «secteur du tourisme» est employée comme synonyme de «secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme», qui englobe:
 - l'hébergement (hôtels, pensions, motels, camps de tourisme et villages de vacances);
 - la restauration et les loisirs (restaurants, bars, cafétérias, snack-bars, pubs, boîtes de nuit et autres établissements analogues; les établissements qui offrent des repas et des rafraîchissements dans les hôpitaux, les cantines et restaurants d'entreprise et les écoles ainsi qu'à bord des avions et des bateaux);
 - la gestion des voyages et les activités connexes (agences de voyage et guides touristiques, offices du tourisme et centres de conférences et d'expositions);
 - les attractions touristiques (parcs nationaux, musées et leurs locaux).

Le secteur comprend aussi bien les services offerts aux voyageurs que ceux proposés aux résidents ⁴.
4. D'autres organisations s'occupant de tourisme, notamment les administrations publiques et les organisations intergouvernementales ou non gouvernementales, ont souvent recours à des définitions plus larges, et considèrent que «tous les services et produits

³ Conseil mondial du tourisme et des voyages (WTTC), «[Travel & Tourism: Global Economic Impact & Trends 2020](#)», 2020.

⁴ BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, 2017, 3.

consommés par les touristes, y compris les transports» relèvent du secteur du tourisme ⁵. Aux fins du présent rapport, on parle de l'agrégat «voyages et tourisme» lorsque les données du tourisme et celles des voyages ont été regroupées.

5. Après des années de croissance et d'expansion, la crise du COVID-19 a eu un effet dévastateur sur les entreprises touristiques, les moyens d'existence des travailleurs du secteur, ainsi que les communautés et les pays qui en dépendent. La pandémie et les restrictions en matière de voyages et de tourisme adoptées pour freiner la propagation du coronavirus ont mis en lumière la fragilité du secteur et sa vulnérabilité aux chocs. Les lacunes structurelles dont souffrait déjà le secteur du tourisme, sa forte fragmentation et l'interdépendance des entreprises qui le composent – pour une large part, des MPME – ont eu pour effet d'amplifier les effets de la pandémie. La crise a entraîné la destruction de millions d'emplois, la détérioration des conditions de travail – surtout parmi les travailleurs indépendants, les femmes et les jeunes – ainsi que de nombreuses faillites, en particulier de MPME. Malgré les mesures de confinement et les restrictions de déplacement, le secteur a continué de jouer un rôle social important pendant la pandémie, endossant même de nouvelles fonctions, comme dans le cas des hôtels qui ont servi de centres de quarantaine. Toutefois, si le secteur et les professionnels du tourisme continuent d'offrir leurs services au public, ils font face à de nouveaux défis en matière de travail décent et de sécurité et santé au travail (SST).
6. Le présent rapport met en lumière l'importance de la contribution globale du tourisme à l'emploi, les retombées du ralentissement observé pendant la pandémie sur l'économie en général, ainsi que la possibilité et la nécessité de faciliter une reprise rapide, sûre et inclusive contribuant à une plus grande durabilité du secteur. Il souligne aussi qu'il est impératif de promouvoir la SST pour permettre une reprise sûre et durable du secteur, restaurer la confiance et reprendre le travail dans de bonnes conditions de sécurité. Il est urgent de reconstruire en mieux dans le tourisme, compte tenu en particulier de la haute intensité d'emploi de ce secteur et de son rôle clé dans les pays qui en dépendent fortement, parmi lesquels figurent les petits États insulaires en développement ⁶.
7. Le présent rapport porte sur les principales tendances et évolutions de l'activité et de l'emploi dans le tourisme, tant avant qu'après la pandémie de COVID-19, ainsi que sur les retombées immenses que celle-ci a eues sur le secteur et sur les entreprises et les professionnels qui le composent. Il est également axé sur la nécessité de faciliter une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive, sûre, résiliente, équitable et durable, et de promouvoir les entreprises durables dans le secteur, l'accent étant mis sur les perspectives et les défis en matière de travail décent, les grands enjeux en termes d'emploi et de compétences, la protection sociale, les questions de SST et les conditions de travail, ainsi que sur l'importance du dialogue social, des normes internationales du travail et des principes et droits fondamentaux au travail. Enfin, il se penche sur l'avenir du travail dans le secteur du tourisme, notamment sur les grandes tendances et les facteurs qui bousculent les entreprises, les professionnels et le secteur dans son ensemble, à savoir la mondialisation, la transformation numérique et les progrès technologiques, les évolutions démographiques et le changement climatique.

⁵ BIT, *Développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme*, GDFHTS/2010, 2010, 1-2.

⁶ BIT, *Résolution concernant un appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19*, Conférence internationale du Travail, 109^e session, Genève, 2021.

► Le secteur du tourisme et la pandémie de COVID-19

Le secteur du tourisme avant la pandémie de COVID-19

Tendances antérieures à la pandémie

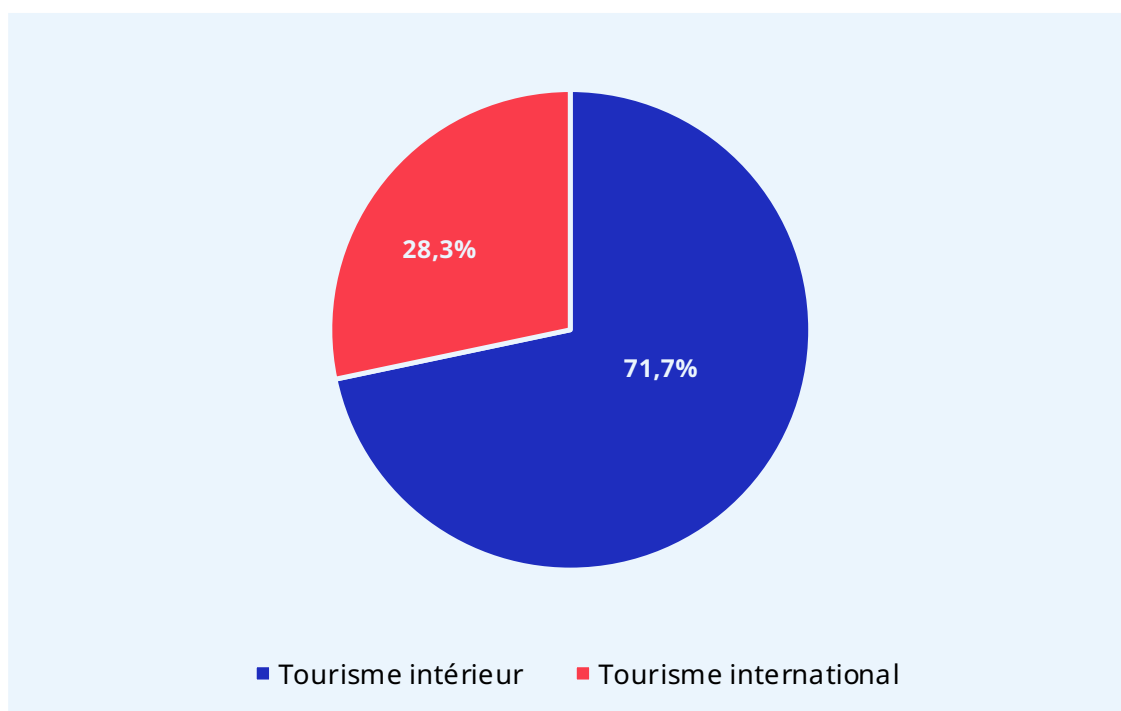
8. Le tourisme est depuis longtemps un puissant moteur de développement socio-économique dans de nombreux pays et régions du monde; il peut contribuer à la création d'entreprises et d'emplois, y compris dans les communautés locales, côtières, rurales ou isolées, ainsi qu'au développement des infrastructures et des services publics.
9. Les soixante années qui ont précédé 2020 ont été marquées par la croissance presque continue et la diversification constante du secteur du tourisme au niveau mondial. En 2019, le tourisme était l'un des secteurs économiques les plus importants et sa croissance l'une des plus fortes au monde: les voyages et le tourisme représentaient 10,4 pour cent du produit intérieur brut (PIB) mondial, soit 8 000 milliards de dollars des États-Unis (dollars É.-U.), et leur croissance de 3,5 pour cent demeurait plus rapide que celle des autres secteurs économiques, à l'exception de l'informatique et des communications ainsi que des services financiers. L'activité dans le secteur représentait 8 pour cent des exportations totales et 27,4 pour cent des exportations mondiales de services ⁷.
10. Le tourisme international continuait de progresser plus rapidement que ne le prédisaient les prévisions à long terme avant la pandémie de COVID-19; ainsi, 1,5 milliard d'arrivées de touristes internationaux ont été enregistrées en 2019 ⁸. Néanmoins, l'activité au niveau national est restée le principal moteur du secteur à l'échelle mondiale, le tourisme intérieur représentant alors 71,7 pour cent des dépenses liées aux voyages et au tourisme, et le tourisme international 28,3 pour cent (voir la figure 1) ⁹.

⁷ WTTC, «Travel & Tourism: Global Economic Impact & Trends 2020» et «Travel & Tourism: Economic Impact: Global Economic Impact & Trends 2021», 2021.

⁸ Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2020*, 2020, 18.

⁹ WTTC, «Global Economic Impact & Trends 2020» et «Global Economic Impact & Trends 2021».

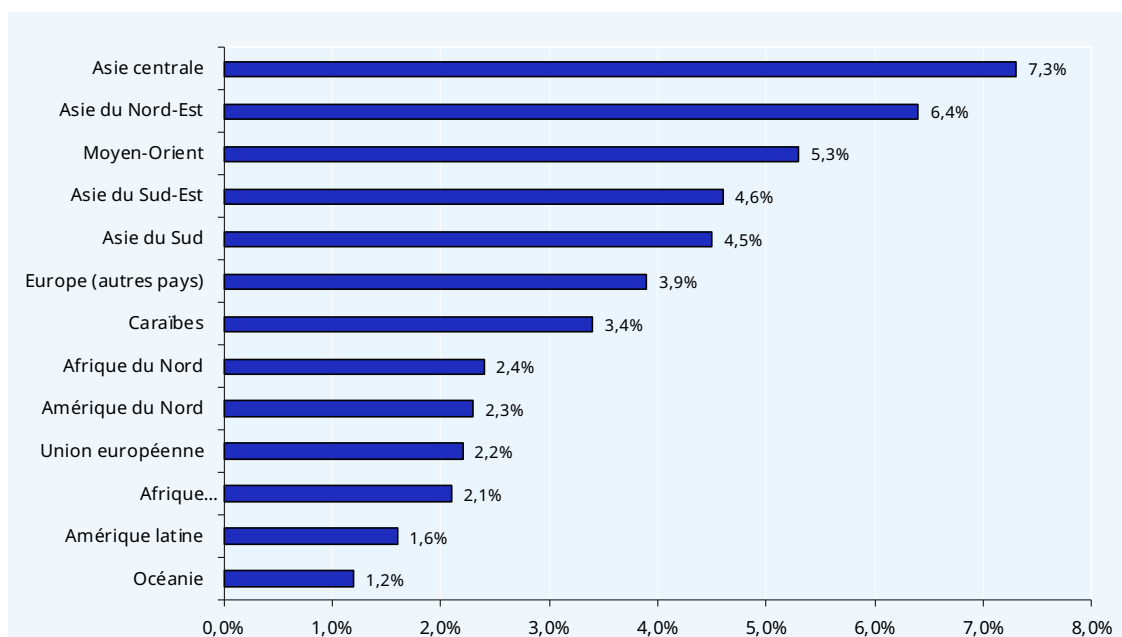
► **Figure 1. Part du tourisme international et du tourisme intérieur dans le total des dépenses liées au tourisme à l'échelle mondiale, 2019**



Source: WTTC, Travel & Tourism: Economic Impact 2021, 2021.

- 11.** Dans les années qui ont immédiatement précédé la pandémie de COVID-19, la croissance du secteur du tourisme était en grande partie concentrée dans la région de l'Asie et du Pacifique, les sous-régions affichant la plus forte progression étant l'Asie centrale, l'Asie du Nord-Est, le Moyen-Orient, l'Asie du Sud-Est et l'Asie du Sud (voir la figure 2). Parallèlement, les petits États insulaires en développement, dont les pays des Caraïbes, figuraient parmi les pays les plus tributaires du tourisme en termes de part du secteur dans le PIB total. Plusieurs des plus grandes économies du monde dépendaient également des voyages et du tourisme, comme le Mexique (où le secteur représentait 15 pour cent du PIB total), l'Espagne (14,1 pour cent) et l'Italie (13,1 pour cent), entre autres (voir tableau ci-dessous). L'Arabie saoudite, la Turquie, l'Espagne, la République de Corée et l'Afrique du Sud figurent quant à elles parmi les grandes économies qui dépendent le plus du tourisme international, en pourcentage du tourisme total ¹⁰.

¹⁰ WTTC, «Global Economic Impact & Trends 2020».

► **Figure 2. Croissance des voyages et du tourisme par sous-région, 2019**

Source: WTTC, «Global Economic Impact & Trends 2020».

► **Contribution des voyages et du tourisme au PIB par habitant des pays du G20, 2019**

	Pays	Pourcentage du PIB	Contribution au PIB (en milliards de dollars É.-U.)
1	Mexique	15	175,6
2	Espagne ¹¹	14,1	202,1
3	Italie	13,1	269,8
4	Chine	11,6	1 665,6
5	Turquie	11	77,6
6	Australie	10,7	149,1
7	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord	10,1	305
8	Arabie saoudite	9,8	79,2
9	Allemagne	9,8	393,1
10	Argentine	9,4	38,9
11	États-Unis d'Amérique	8,6	1 869,7
12	France	8,5	240,5
13	Brésil	7,7	115,7
14	Japon	7,1	373
15	Afrique du Sud	6,9	22,1
16	Inde	6,9	191,3

¹¹ L'Espagne n'est pas membre du Groupe des Vingt (G20), mais en est un invité permanent.

	Pays	Pourcentage du PIB	Contribution au PIB (en milliards de dollars É.-U.)
17	Canada	6,4	111,6
18	Indonésie	5,9	64,7
19	Fédération de Russie	4,9	75,5
20	République de Corée	4,4	73,2

Source: WTTC, «Global Economic Impact & Trends 2021».

L'emploi dans le secteur du tourisme avant la pandémie

12. En 2019, quelque 334 millions d'emplois dans le monde (soit 10,6 pour cent de l'emploi total) relevaient de façon directe ou indirecte des voyages et du tourisme. À l'échelle planétaire, un emploi sur dix et un nouvel emploi sur quatre dépendaient du secteur en forte croissance qu'était le tourisme ¹². Pour chaque nouvel emploi créé dans le secteur, près de 1,5 emploi supplémentaire était créé par suite des effets indirects ou induits sur l'activité économique liée au tourisme. Les sous-secteurs de l'hôtellerie et de la restauration employaient à eux seuls 144 millions de travailleurs dans le monde (ce qui représente 4,6 pour cent de l'emploi mondial total), dont environ 44 millions de travailleurs indépendants ¹³. Toutefois, le secteur se caractérise par un fort taux d'informalité, dû en partie au caractère saisonnier de l'activité ainsi qu'au faible degré de réglementation, d'application des règles et d'organisation des travailleurs.
13. Avant la crise du COVID-19, le secteur du tourisme comptait plus de 7 millions d'employeurs, dont la plupart étaient des MPME de moins de 50 salariés. Environ 30 pour cent de la main-d'œuvre totale du secteur était employée dans des microentreprises, comptant entre 2 et 9 salariés ¹⁴.
14. Le secteur du tourisme est un important moteur de la création d'emplois pour les femmes, les jeunes et les travailleurs migrants. En 2019, les femmes représentaient 54 pour cent de la main-d'œuvre du secteur, contre seulement 39 pour cent tous secteurs confondus ¹⁵. Le tourisme emploie aussi beaucoup de jeunes, auxquels il offre un bon point d'entrée sur le marché du travail – même si nombre d'entre eux quittent ensuite le secteur, souvent en quête de meilleures conditions de travail. La majorité des personnes travaillant dans le tourisme à l'échelle mondiale ont moins de 35 ans, et parmi elles la moitié a 25 ans ou

¹² WTTC, «Global Economic Impact & Trends 2021». Le WTTC établit des estimations et des prévisions pour l'agrégat «voyages et tourisme». Selon l'organisme, le secteur des voyages et du tourisme englobe «les activités des voyageurs lors de leurs déplacements d'une durée de moins d'un an en dehors de leur environnement habituel». Il définit la contribution totale au PIB de ces activités comme «le PIB directement généré par les voyages et le tourisme et par leurs retombées indirectes et induites», et leur contribution directe au PIB comme «le PIB généré par les entreprises directement liées aux touristes, notamment les hôtels, les agences de voyages, les compagnies aériennes et autres services de transport de passagers, ainsi que par les activités des secteurs de la restauration et du loisir en relation directe avec des touristes» (voir WTTC, «Global Economic Impact & Trends 2021», 24). La somme des effets directs, indirects et induits est égale à l'impact économique total d'un secteur. D'après le WTTC, la contribution totale des voyages et du tourisme à l'emploi se mesure en additionnant les emplois directs, indirects et induits.

¹³ BIT, «Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Deuxième édition», 2020; et BIT, «Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Troisième édition», 2020.

¹⁴ BIT, «Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Troisième édition», 6.

¹⁵ Organisation mondiale du tourisme (OMT), *Global Report on Women in Tourism: Second Edition – Key Findings*, 2019.

moins ¹⁶. Dans l'ensemble, le secteur emploie une plus grande part de jeunes que l'économie globale. Ainsi, avant la crise, les jeunes représentaient environ 30 pour cent de la main-d'œuvre du tourisme au Canada, aux États-Unis d'Amérique et au Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, soit plus de deux fois plus que dans les autres secteurs de l'économie ¹⁷. S'il est difficile d'évaluer précisément le nombre de travailleurs migrants que compte le secteur du tourisme, on estime que, dans les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), les personnes nées à l'étranger représentent 25 pour cent de l'emploi total dans l'hôtellerie et la restauration ¹⁸.

15. Bien qu'il soit un moteur essentiel de la création d'emploi, le secteur du tourisme présente des déficits de travail décent – heures de travail excessivement longues, bas salaires, taux de rotation élevé, absence de protection sociale ou encore discrimination sexiste –, qui sont d'autant plus marqués dans l'économie informelle. L'informalité est monnaie courante dans tous les pays et toutes les régions du monde. Par exemple, en Amérique latine et dans les Caraïbes, 61,4 pour cent de la main-d'œuvre dans la restauration et 25,1 pour cent dans l'hôtellerie travaillent sans être déclarés. En Asie et dans le Pacifique, plus de trois emplois sur quatre dans le secteur du tourisme sont des emplois informels ¹⁹. Le travail posté et le travail de nuit, le caractère saisonnier de l'emploi, le travail temporaire ou à temps partiel et les taux croissants d'externalisation et de sous-traitance sont des phénomènes fréquents dans le secteur. Il est urgent de résoudre ces problèmes afin de tirer pleinement parti du potentiel du tourisme en matière de développement économique et de travail décent et d'accroître la durabilité du secteur ²⁰.

Répercussions de la pandémie de COVID-19 sur le secteur du tourisme

16. La pandémie de COVID-19 a eu de profondes répercussions dans tous les domaines de la vie, mettant en lumière l'interdépendance de la santé, de l'emploi et d'autres facteurs socio-économiques à l'échelle mondiale. Outre les pertes tragiques en vies humaines et les dommages à la santé et aux collectivités qu'elle a causés, la crise a eu des conséquences dévastatrices sur le monde du travail, menaçant des millions d'emplois. Elle a entraîné une hausse du chômage et du sous-emploi, des pertes de revenu, des fermetures et des faillites d'entreprises, des dysfonctionnements dans les chaînes d'approvisionnement ainsi qu'une montée de l'informalité et de l'insécurité du travail, créé de nouvelles difficultés en matière de SST et exacerbé les difficultés existantes. Les femmes, les jeunes et les migrants travaillant dans le secteur du tourisme ont payé un tribut disproportionné à la crise ²¹.
17. Le tourisme figure parmi les secteurs économiques les plus durement frappés par la pandémie. Afin de freiner la propagation du virus, presque tous les pays ont imposé des mesures d'endiguement – restrictions de déplacement, fermeture des frontières,

¹⁶ BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, 10.

¹⁷ WTTC, «Global Economic Impact & Trends 2021», 5.

¹⁸ OCDE, *Perspectives des migrations internationales 2021*, 2021.

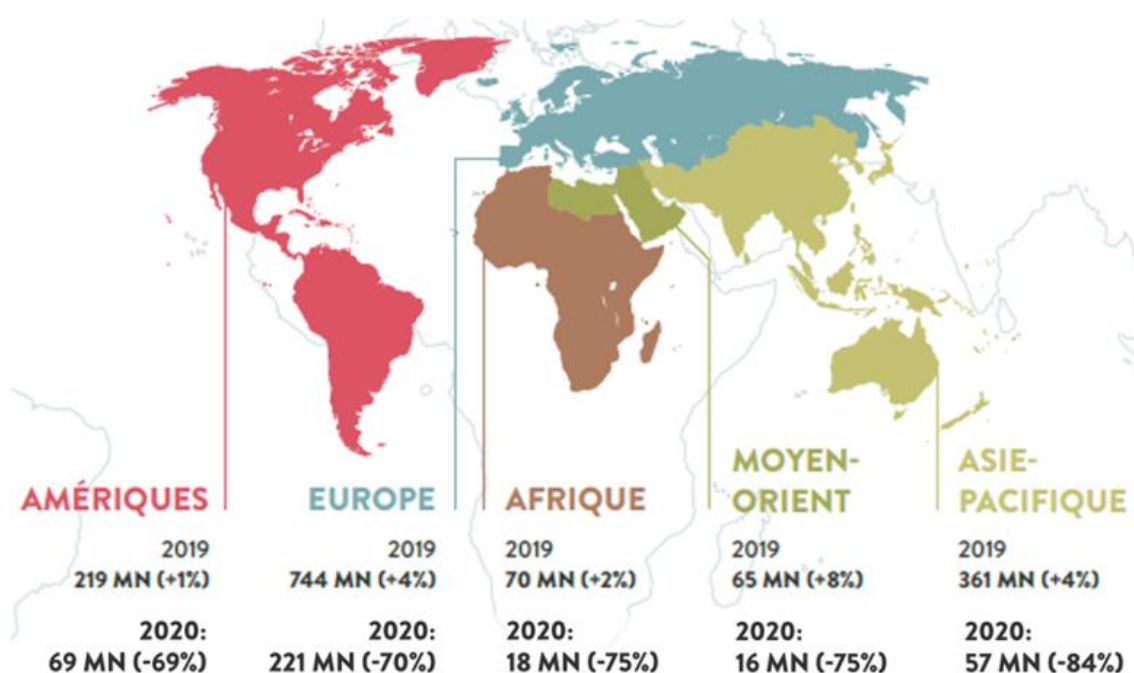
¹⁹ BIT, «Towards a Sustainable Recovery of Employment in the Tourism Sector in Latin America and the Caribbean», 2021, et «COVID-19 and Employment in the Tourism sector: Impact and Response in Asia and the Pacific», Note thématique, 2020.

²⁰ BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*.

²¹ BIT, Résolution concernant un appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19; et BIT, «Protéger les travailleurs migrants pendant la pandémie de COVID-19: Recommandations aux décideurs politiques et aux mandants», Note de synthèse sur les politiques, 2020.

interdiction des manifestations publiques, quarantaines partielles ou totales, confinement et distanciation physique – qui ont eu des répercussions sur le tourisme. Les restrictions de déplacement ont provoqué un effondrement des arrivées de touristes internationaux, qui ont chuté de 74 pour cent au niveau mondial, passant de 1,5 milliard en 2019 à 381 millions en 2020. Ce choc a été le plus durement ressenti en Asie et dans le Pacifique, où, suite aux mesures strictes de fermeture des frontières décrétées par plusieurs États, les arrivées ont reculé de 84 pour cent, contre 70 pour cent en Afrique, 69 pour cent dans les Amériques, 71 pour cent en Europe et 76 pour cent au Moyen-Orient (voir figure 3) ²². De manière générale, le tourisme intérieur s'en est mieux tiré, malgré un recul de 45 pour cent en moyenne en 2020, selon les estimations ²³.

► **Figure 3. Arrivées de touristes internationaux, 2020**



Source: OMT, «2020: rétrospective de l'année».

- 18.** La pandémie de COVID-19 et les mesures prises pour y faire face ont paralysé le secteur du tourisme. Si, dans nombre de pays et de régions, la situation n'a pas évolué en 2021, certains États ont tenté d'amorcer une reprise de l'activité et recommencé à accueillir des touristes en dépit de nombreuses incertitudes. Les hôtels et les restaurants, ainsi que de nombreuses entreprises de secteurs connexes, ont subi des fermetures partielles ou totales, souvent pendant de longues périodes en 2020 et 2021. Toutefois, même dans les pays ayant pris des mesures moins strictes, l'activité économique a été touchée en raison des mesures de distanciation physique et des effets d'entraînement au niveau mondial, notamment des obstacles internationaux au tourisme et à la migration ²⁴. Nombre des facteurs recensés plus haut – comme la forte fragmentation du secteur, l'interdépendance de ses acteurs ou encore la large part des MPME (80 pour cent des entreprises du secteur

²² OMT, «2020: rétrospective de l'année».

²³ WTTC, «Global Economic Impact from COVID-19», présentation PowerPoint, novembre 2020.

²⁴ BIT, «Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Septième édition», 2021, 5.

du tourisme comptent moins de 50 salariés) – ont eu pour effet d'exacerber les répercussions de la pandémie ²⁵.

19. La pandémie a entraîné un effondrement de la contribution du secteur du tourisme à l'économie mondiale. À l'échelle planétaire, le secteur des voyages et du tourisme a accusé une perte de presque 4 500 milliards de dollars É.-U. en 2020, et sa part dans le PIB mondial est tombée à 5,5 pour cent, contre 10,4 pour cent en 2019 ²⁶. Par ailleurs, en raison des liens intersectoriels, cette chute a eu d'importantes répercussions sur les résultats d'autres secteurs, comme le bâtiment, l'aviation civile, l'artisanat, l'agriculture et l'agroalimentaire ²⁷.
20. Les moyens d'existence des professionnels du tourisme ont énormément pâti de l'interruption de l'activité économique dans le secteur, et des millions de travailleurs ont perdu leur emploi et leurs revenus. Le nombre d'emplois directement ou indirectement liés au tourisme a chuté de 18,5 pour cent, à 272 millions, soit une perte de près de 62 millions d'emplois ²⁸. L'hôtellerie et la restauration ont subi des dommages considérables, enregistrant au deuxième trimestre de 2020 un recul de plus de 20 pour cent du nombre d'emplois et de 33 pour cent du nombre d'heures travaillées, par rapport à la même période en 2019 ²⁹. Au niveau mondial, c'est dans ce sous-secteur frappé par les effets dévastateurs des mesures de confinement que le recul de l'emploi a été le plus marqué en 2020 (-9,4 pour cent) ³⁰. Les MPME ont été très durement touchées: des millions d'entre elles ont fait faillite, laissant ainsi des millions de travailleurs sans emploi ³¹. Comme dans les autres secteurs, les femmes, les jeunes et les migrants, de même que les travailleurs en situation de handicap et les personnes autochtones, qui sont nombreux dans l'économie informelle, ont été les premiers touchés par les suppressions d'emplois et les fermetures d'entreprises. Ainsi, dans l'Union européenne (UE), le nombre de travailleurs migrants employés dans le sous-secteur de l'hôtellerie a chuté de près de 15 pour cent entre 2019 et 2020, contre 12,5 pour cent pour les travailleurs natifs ³². Parallèlement, beaucoup de coopératives et d'entreprises autochtones produisant des biens directement ou indirectement liés au tourisme, y compris au tourisme local, des produits alimentaires ou des objets d'artisanat ont perdu leur marché ³³.
21. Les retombées qu'a eues la pandémie de COVID-19 sur le tourisme ont varié en fonction du degré de dépendance des pays et des régions à l'égard de ce secteur. Dans les régions, comme les Caraïbes, où le poids économique du tourisme – et en particulier du tourisme international – est important, tant en termes de PIB que d'emploi, les effets de la pandémie se sont fait rudement sentir. Si, en 2020, l'Amérique du Nord et l'Amérique latine ont enregistré de meilleurs résultats que la plupart des autres sous-régions, le secteur accusant alors un recul de 42,2 pour cent dans la première et de 41,1 pour cent dans la seconde, ce sont les Caraïbes qui ont le plus souffert de la crise, avec une contraction de 58 pour cent.

²⁵ Organisation des Nations Unies (ONU), «[Note de synthèse: La COVID-19 et la transformation du tourisme](#)», 2020, 11.

²⁶ WTTC, «[Global Economic Impact & Trends 2021](#)».

²⁷ Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), «[COVID-19 and Tourism: Assessing the Economic Consequences](#)», 2020, 14.

²⁸ WTTC, «[Economic Impact: Global Economic Impact & Trends 2021](#)».

²⁹ BIT, «[Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Septième édition](#)», 15.

³⁰ BIT, «[Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Huitième édition](#)», 2021.

³¹ WTTC, «[WTTC Research Reveals Global Travel & Tourism Sector Suffered a Loss of Almost US\\$4.5 Trillion in 2020 due to the Impact of COVID-19](#)», 25 mars 2021.

³² OCDE, *Perspectives des migrations internationales 2021*.

³³ BIT, «[Le COVID-19 et le monde du travail: Peuples autochtones et tribaux](#)», Note de synthèse sur les politiques, 2020, 3.

En Asie et dans le Pacifique, où le tourisme occupe une place prépondérante dans l'économie de nombreux pays (dont le Cambodge, la Thaïlande et le Viet Nam en Asie du Sud-Est, ou encore le Népal et le Sri Lanka en Asie du Sud) et où l'informalité est fréquente, la crise a rendu les travailleurs particulièrement vulnérables ³⁴. En 2020, le BIT a estimé que l'emploi et les moyens de subsistance d'au moins 15,3 millions de travailleurs de la région étaient menacés ³⁵.

22. Dans le monde entier, les autorités ont déployé des ressources considérables pour protéger les emplois et stimuler l'économie tout au long de la crise. Les interventions, telles que les programmes de maintien dans l'emploi, mises en place par les pouvoirs publics ont permis de limiter les répercussions de la pandémie de COVID-19 et de préserver de nombreux emplois dans le secteur du tourisme, surtout dans les pays développés. Dans de nombreux pays, le secteur a aussi bénéficié d'un appui financier spécifique. Par exemple, le gouvernement de la Colombie a mis en place une ligne de crédit à destination des secteurs du tourisme et de l'aviation, tandis qu'en Grèce, les entreprises ayant une activité touristique saisonnière ont reçu une indemnité spéciale à l'été 2020 ³⁶. Les partenaires sociaux ont fortement contribué à atténuer les effets de la crise grâce au dialogue social bipartite et tripartite. Ainsi, la Fédération européenne des syndicats de l'alimentation, de l'agriculture et du tourisme (EFFAT) – organisation régionale membre de l'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA) – a demandé qu'un soutien et une protection soient apportés aux professionnels du tourisme ³⁷. En Espagne, les partenaires sociaux ont pris un ensemble de mesures économiques visant à protéger les entreprises et les travailleurs, et élaboré des directives et des outils pour faire face à la crise du COVID-19 ³⁸. De nombreux autres pays ont eu recours au dialogue social pour trouver des solutions aux niveaux local, régional et national, ce qui a permis l'adoption de politiques globales à l'appui du secteur ³⁹.
23. En dépit de ces interventions, nombre d'entreprises et de travailleurs du secteur du tourisme – en particulier ceux de l'économie informelle ainsi que les travailleurs migrants internationaux – sont passés entre les mailles des filets mis en place par les pouvoirs publics. Beaucoup de pays en développement n'ont pas eu accès aux ressources voulues pour mettre en œuvre des programmes efficaces de maintien dans l'emploi. Si les mesures de soutien prises par les gouvernements – et, dans certains pays, la poursuite du tourisme intérieur – ont contribué à limiter les dégâts pour l'emploi et les entreprises, il faudra du temps et de gros investissements pour parvenir à la pleine reprise du secteur, et la confiance des voyageurs et des entreprises ne devrait s'améliorer que progressivement au cours des années à venir ⁴⁰. Par ailleurs, tant que le secteur ne sera pas complètement

³⁴ WTTC, «Global Economic Impact & Trends 2021».

³⁵ Dans les 14 pays pour lesquels des données étaient disponibles: Bangladesh, Brunéi Darussalam, Cambodge, Fidji, Mongolie, Myanmar, Népal, Pakistan, Philippines, Samoa, Sri Lanka, Thaïlande, Timor-Leste et Viet Nam. Voir: BIT, *COVID-19 and employment in the tourism sector*.

³⁶ BIT, *Addendum 2020 à l'Étude d'ensemble: Promouvoir l'emploi et le travail décent dans un monde en mutation*, 2021, 23-24.

³⁷ EFFAT, lettre datée du 30 avril 2020, adressée par le Secrétaire général de l'EFFAT aux dirigeants et aux membres de plusieurs institutions européennes, intitulée «Recovery from the COVID-19 pandemic – time to prepare for a more sustainable and socially responsible tourism».

³⁸ Par exemple, Espagne, ministère de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme, «Plan de impulso del sector turístico: Hacia un turismo seguro y sostenible», 2020.

³⁹ BIT, «Les effets du COVID-19 sur le secteur du tourisme», Note sectorielle de l'OIT, 2020, 6.

⁴⁰ OMT, *World Tourism Barometer* 18, Issue 7 (2020): 1-24.

rétabli, les millions d'emplois qui bénéficient toujours des programmes de soutien gouvernementaux et du chômage partiel resteront menacés ⁴¹. En outre, le nombre de MPME devrait continuer de diminuer, le secteur faisant face à de très nombreuses faillites ⁴².

24. La reprise du tourisme après la pandémie représente un défi complexe pour les gouvernements, les employeurs et les travailleurs, mais elle est aussi l'occasion de repenser l'avenir d'un secteur qui souffre d'importants déficits de travail décent et dont la durabilité environnementale et sociale pose question. De nouvelles perspectives s'ouvrent, comme la possibilité de développer le tourisme intérieur, pour contrer la baisse du tourisme international, ou de tirer parti des avantages du numérique. La transition vers un secteur du tourisme durable passera également par l'adoption de politiques visant à aider les entreprises – en particulier les MPME – à renforcer leur résilience et leur viabilité face aux chocs et crises économiques à venir, à former les travailleurs du secteur et à favoriser le passage des travailleurs et des unités économiques de l'informalité vers l'économie formelle, conformément à la recommandation (n° 204) sur la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle, 2015.
25. Bien qu'elles ne soient pas limitées au secteur du tourisme, les graves conséquences qu'a eues la pandémie en matière d'égalité et sur la situation des femmes, en particulier des femmes appartenant à des groupes vulnérables, sont source d'inquiétude. Cette situation, exacerbée par le poids accru des charges familiales – majoritairement supportées par les femmes –, risque de réduire à néant les avancées faites à l'échelle mondiale en matière d'égalité des genres. En outre, selon les estimations du BIT, toutes les femmes qui ont quitté le marché du travail pendant la pandémie ne le réintégreront pas après la crise ⁴³. Le secteur du tourisme, qui emploie un grand nombre de femmes, peut donc contribuer à offrir des solutions à ces problèmes tout au long de la reprise.
26. Si l'on estime que la reprise du tourisme sera lente au sortir de la pandémie, il faut noter que le secteur a déjà montré sa résilience lors de ralentissements économiques précédents, comme en 2003, dans les zones touchées par l'épidémie de syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), et en 2008 et 2009 lors de la crise financière mondiale ⁴⁴. Le tourisme – qui était l'un des secteurs à forte croissance les plus importants avant la pandémie de COVID-19 – a la possibilité de jouer un rôle essentiel dans la reprise mondiale après la pandémie. Cette reprise peut être l'occasion d'adopter une approche centrée sur l'humain et de repenser le secteur compte tenu des défis pressants que sont le changement climatique, le progrès technologique, la mondialisation et l'évolution démographique, dans le but de favoriser une transition juste vers un avenir du travail plus vert, plus inclusif et plus résilient dans le tourisme.

⁴¹ WTTC, «WTTC research reveals global Travel & Tourism sector suffered a loss of almost US\$4.5 trillion in 2020 due to the impact of COVID-19».

⁴² BIT, «Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Troisième édition», 6.

⁴³ BIT, «[Bâtir un avenir plus équitable: les droits des femmes au travail et en milieu de travail au cœur de la reprise post-COVID](#)», Note de synthèse, 2021.

⁴⁴ Nisachol Mekharat et Nouhoum Traore, «[How the Tourism Sector in Emerging Markets is Recovering from COVID-19](#)», dans *EM Compass*, Note 95 (2020): 1-8.

► Une reprise inclusive, sûre, résiliente, équitable et durable après la crise du COVID-19 dans le secteur du tourisme

27. L'appel mondial à l'action adopté par la Conférence internationale du Travail en juin 2021 préconise une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive, durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19. Constatant que le tourisme fait partie des secteurs les plus touchés par la pandémie, il recommande une action urgente et coordonnée pour «faciliter une reprise rapide [et] soutenir la durabilité [de ce] secteur [...], en gardant à l'esprit la haute intensité d'emploi de [l'industrie touristique] et son rôle clé dans les pays qui [en] dépendent fortement [...], parmi lesquels les petits États insulaires en développement»⁴⁵.
28. Bien qu'il joue un rôle important pour l'emploi et la croissance économique, le secteur du tourisme continue de souffrir d'une situation difficile en matière de travail décent, à laquelle il convient de remédier pour qu'il puisse contribuer à bâtir une reprise centrée sur l'humain, inclusive, sûre, résiliente, équitable et durable après la crise du COVID-19. Tandis que le secteur s'efforçait de maintenir la palette de ses services aux clients, la pandémie a créé de nouvelles difficultés en matière de travail décent et de nouveaux risques pour SST, et exacerbé les difficultés et les risques existants. De plus, la crise a amplifié les déficits de protection sociale que connaissaient déjà les travailleurs, notamment en termes de sécurité des revenus et de couverture médicale – déficits dus pour la plupart à la prévalence de l'informalité dans le secteur – et a accentué les inégalités auxquelles se heurtent les femmes, les jeunes et les travailleurs en situation de vulnérabilité.
29. Cette section du rapport s'intéresse principalement aux perspectives et aux défis que présente le travail décent et durable pour le secteur du tourisme dans le contexte de la crise du COVID-19. Ces perspectives et ces défis peuvent être regroupés en quatre sous-catégories couvertes par l'Agenda du travail décent, à savoir:
 - le tourisme et la création d'emploi;
 - la protection sociale, la SST et les conditions de travail;
 - le dialogue social et le tripartisme;
 - les normes internationales du travail et les principes et droits fondamentaux au travail.

Le tourisme, moteur de la création d'emploi

Les femmes, les jeunes et les travailleurs en situation de vulnérabilité

30. Partout dans le monde, la crise a aggravé les inégalités que l'on observait sur le marché du travail dans le secteur du tourisme, touchant de manière disproportionnée les femmes, les jeunes, les migrants et les travailleurs de l'économie informelle, autant de catégories de travailleurs qui font souvent partie des groupes les plus vulnérables. Cette situation pose un sérieux problème si l'on veut bâtir un avenir du travail inclusif, durable et résilient, car les travailleurs concernés risquent pour beaucoup de subir les conséquences de la crise

⁴⁵ BIT, Résolution concernant un appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive, durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19, paragr. 11 A b).

tout au long de leur vie professionnelle, notamment en termes de participation au marché du travail et de perspectives de carrière. Cela dit, le processus de reconstruction offre également l'occasion de construire un avenir du travail plus équitable et plus durable pour tous les travailleurs du secteur.

31. Dans le secteur du tourisme, les MPME jouent un rôle majeur en tant que pourvoyeuses d'emploi pour les jeunes, les femmes et les travailleurs migrants. Néanmoins, par rapport aux entreprises plus grandes, ces petites entreprises – en particulier celles qui exercent des activités non déclarées – peinent souvent à accéder au crédit, ont moins d'actifs et sont moins susceptibles de bénéficier des plans de relance économique mis en œuvre par les gouvernements en réponse à la crise du COVID-19, lorsqu'ils ne comportent pas de mesures de soutien ciblées ⁴⁶.

Les femmes et l'égalité des genres

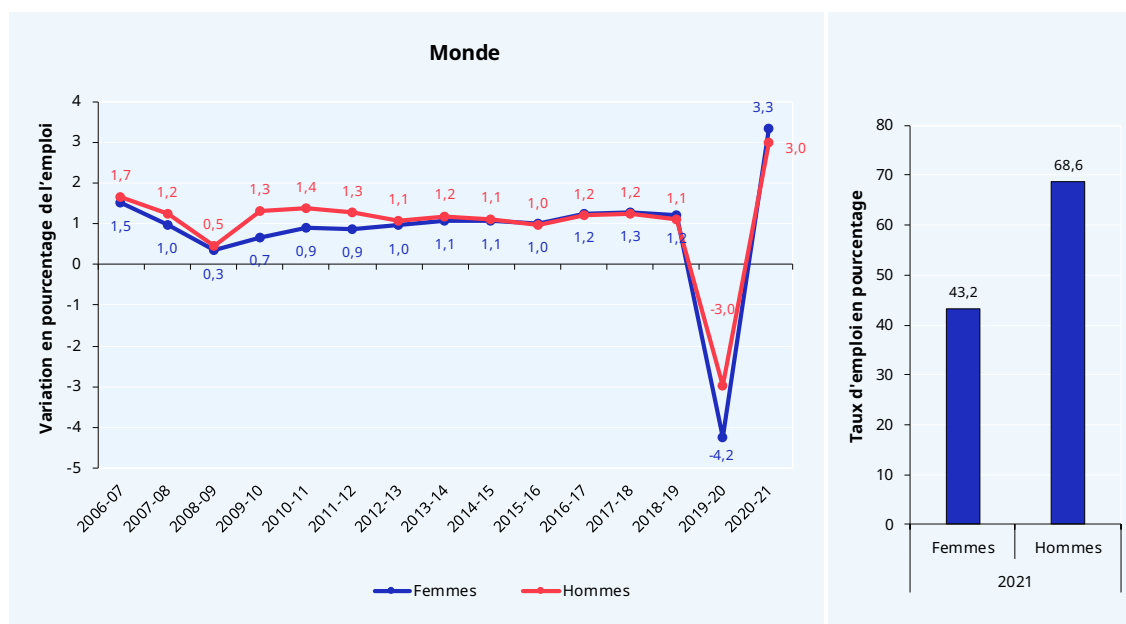
32. Le tourisme est un secteur qui emploie beaucoup de femmes au niveau mondial: elles sont très nombreuses dans toutes les activités considérées, et majoritaires dans certaines d'entre elles comme l'hôtellerie et la restauration. Si la crise du COVID-19 a touché les travailleurs de l'ensemble du secteur, les femmes en ont davantage pâti que les hommes en matière d'emploi, tandis que dans l'ensemble de l'économie, les femmes ont subi des pertes d'emploi plus importantes que les hommes, notamment en raison de leur forte présence dans les secteurs les plus touchés comme le tourisme (voir figure 4). On ne dispose pas de données portant spécifiquement sur le tourisme, mais les données mondiales donnent une idée de l'ampleur du problème dans le secteur. À l'échelon mondial, en 2021, le nombre de femmes occupant un emploi était inférieur de 13 millions à celui de 2019, tandis que pour les hommes, les prévisions tablaient sur un retour du taux d'emploi à son niveau de 2019. Par ailleurs, à la même époque, seulement 43,2 pour cent des femmes en âge de travailler dans le monde avaient un emploi, contre 68,6 pour cent des hommes (figure 4) ⁴⁷.
33. L'égalité des genres a été mise à mal dans le secteur du tourisme. Partout dans le monde, les femmes subissent des pertes de revenu disproportionnées et sont pénalisées parce qu'elles assument l'essentiel des activités de soin non rémunérées au sein des ménages. Lorsque la crise a frappé le secteur des soins, les femmes qui travaillaient dans le tourisme ont donc été forcées de quitter le marché du travail pour s'occuper de leur famille. Il existe un risque que la pandémie de COVID-19 réduise à néant les avancées obtenues de haute lutte en matière d'égalité des genres et de droits des femmes dans le secteur du tourisme et dans l'économie au sens large, avec des répercussions négatives pour la croissance économique, la productivité et la durabilité. La stagnation des progrès réalisés dans la réduction des écarts de rémunération et de taux d'emploi entre hommes et femmes et l'augmentation de la violence sexiste et du harcèlement fondé sur le genre sont deux difficultés auxquelles le secteur pourrait être confronté ⁴⁸.

⁴⁶ BIT, «Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Septième édition».

⁴⁷ BIT, «Bâtir un avenir plus équitable», 2.

⁴⁸ BIT, *Les inégalités et le monde du travail*, ILC.109/IV(Rev.), 2021, 5.

► Figure 4. Évolution de l'emploi selon le sexe, 2006-2021 et taux d'emploi, 2021



Source: BIT, «Bâtir un avenir plus équitable».

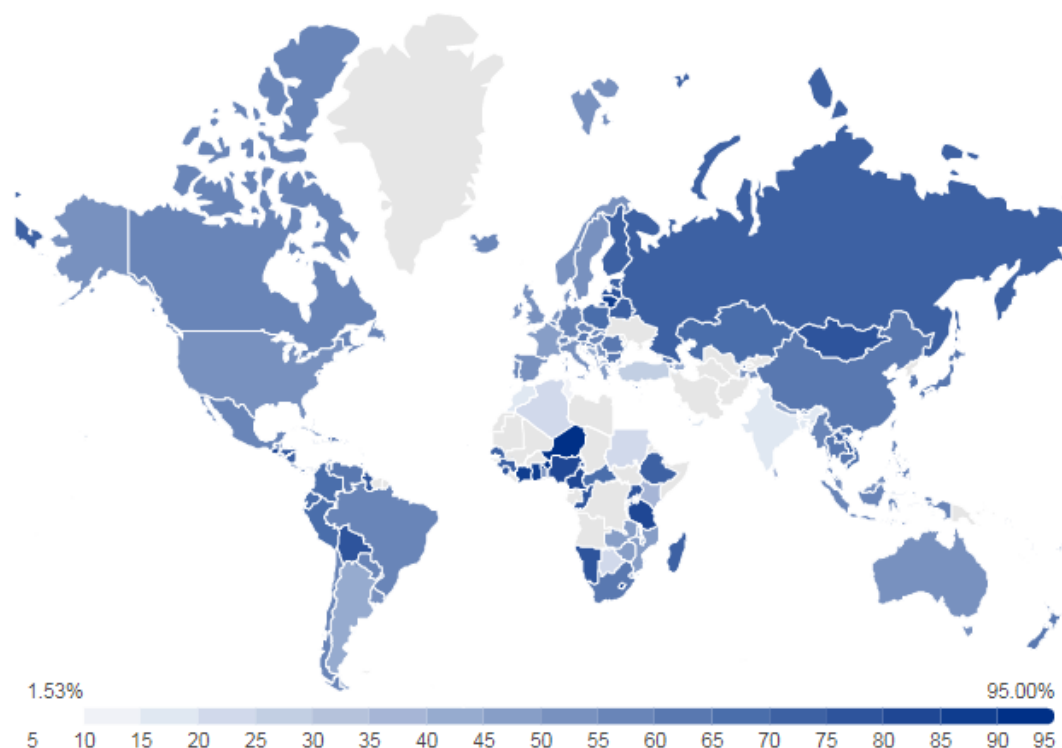
34. Les effets de la crise sur les femmes employées dans le secteur du tourisme ont été aggravés par le fait qu'une forte proportion d'entre elles exercent une activité informelle. Au début de la crise, 42 pour cent des femmes travaillaient sans être déclarées dans des secteurs reconnus comme étant à haut risque de perturbations, notamment le tourisme (ainsi que l'industrie, le commerce de gros et de détail, l'immobilier et les activités commerciales), contre 32 pour cent des hommes ⁴⁹. Le pourcentage de femmes employées dans le secteur du tourisme est élevé au niveau mondial (voir figure 5) et les femmes représentent la plus grande part de l'emploi dans l'hôtellerie et la restauration en Afrique centrale, en Afrique de l'Est et en Afrique de l'Ouest, en Amérique centrale et en Amérique du Sud, et en Europe de l'Est ⁵⁰. Dans le tourisme, les femmes chefs d'entreprise ou travailleuses indépendantes qui exercent leurs activités de façon informelle épargnent et investissent peu et accumulent peu de capital, ce qui est caractéristique de leur mode de fonctionnement et les rend plus vulnérables en cas de choc économique ou de crise ⁵¹.

⁴⁹ BIT, «Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Troisième édition», 8.

⁵⁰ BIT, «A Gender-responsive Employment Recovery: Building Back Fairer», Note de synthèse, 2020, 3.

⁵¹ BIT, «La crise du COVID-19 et l'économie informelle: Réponses immédiates et défis à relever», Note de synthèse, 2020.

► **Figure 5. Pourcentage de femmes employées dans le secteur du tourisme au niveau mondial, 2018**



Source: OMT, *Global Report on Women in Tourism: Second Edition*; ILOSTAT, données de 2018.

35. Dans l'ensemble du secteur du tourisme, les femmes qui ont gardé leur emploi pendant la crise ont dû jongler entre travail rémunéré et activités de soin non rémunérées, leurs obligations familiales les obligeant souvent à réduire leurs heures de travail rémunérées ou à augmenter leur temps de travail jusqu'à des niveaux insoutenables alors que, déjà avant la pandémie, la charge des tâches familiales non rémunérées était trois fois plus lourde pour les femmes que pour les hommes ⁵². Dans une enquête menée à l'échelle de l'UE, 10,6 pour cent des femmes âgées de 35 à 49 ans ayant répondu ont indiqué que les responsabilités familiales les avaient systématiquement ou presque toujours empêchées de consacrer le temps nécessaire à leur emploi, contre 6,7 pour cent des hommes ayant participé à l'enquête ⁵³. En Argentine, une enquête en ligne a montré que près de 60 pour cent des femmes qui continuaient d'exercer une activité rémunérée, chez elles ou en dehors, se sentaient dépassées par leur charge de travail, contre environ 40 pour cent des hommes ⁵⁴.
36. Les femmes qui occupent des emplois non qualifiés ou peu qualifiés dans l'économie informelle du tourisme sont plus susceptibles d'avoir de mauvaises conditions de travail, de se heurter à l'inégalité des chances et de subir des différences de traitement, notamment sous forme d'écarts de rémunération par rapport aux hommes et d'actes de violence et de

⁵² BIT, *Addendum 2020 à l'Étude d'ensemble*, 126.

⁵³ BIT, «A Gender-responsive Employment Recovery», 7. Données chiffrées tirées des réponses des personnes interrogées dans les 27 États membres de l'UE. Voir Eurofound, «Living, Working and COVID-19», enquête en ligne lancée le 9 avril 2020.

⁵⁴ Observatorio de Géneros y Políticas Públicas, «[Puertas adentro: Organización laboral y distribución de tareas de cuidado durante el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio en el Área Metropolitana de Buenos Aires](#)», 2020.

harcèlement au travail ⁵⁵. Selon une étude menée en 2019 dans 18 pays ⁵⁶, dans le secteur du tourisme, les femmes étaient payées en moyenne 14,7 pour cent de moins que les hommes, contre 16,8 pour cent de moins dans l'ensemble de l'économie. Cet écart de rémunération légèrement plus faible entre les femmes et les hommes tient au fait que le tourisme est un secteur où les rémunérations sont généralement faibles pour les hommes comme pour les femmes, et où les femmes constituent souvent une grande partie voire la majorité de la main-d'œuvre. C'est aussi un secteur où les femmes sont sous-représentées dans les postes de direction et où elles gagnent moins que leurs homologues masculins pour un travail équivalent ⁵⁷. La convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019, et la recommandation (n° 206) qui l'accompagne, offrent aux gouvernements, aux employeurs et aux travailleurs dans le secteur du tourisme un cadre pour lutter contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail, grâce à des mesures allant de la prévention à la protection, en passant par le contrôle de l'application des lois et les moyens de recours et de réparation, la formation et la sensibilisation.

- 37.** Pour reconstruire en mieux dans le secteur du tourisme après la crise du COVID-19, l'égalité des genres doit être au cœur des efforts de reprise et il est indispensable de mettre en place des stratégies qui soient inclusives et qui tiennent compte des considérations de genre pour promouvoir l'égalité des chances entre les femmes et les hommes en matière de travail décent. À cet égard, l'appel mondial à l'action fournit des orientations pour le secteur du tourisme. Il indique qu'un programme porteur de changements pour l'égalité des genres devrait notamment prévoir de: garantir l'égalité de rémunération pour un travail de valeur égale, notamment par la transparence salariale; promouvoir un partage plus équilibré des responsabilités professionnelles et familiales; remédier aux écarts de compétences entre les hommes et les femmes moyennant la création d'emplois et l'apprentissage tout au long de la vie; investir dans les secteurs de l'éducation, de la santé, du travail social, de l'économie du soin et d'autres secteurs; éliminer les obstacles, juridiques et autres, qui entravent l'accès à l'éducation, à la formation, à l'emploi et à des possibilités de carrière; et prendre des mesures de prévention et de protection contre la violence et le harcèlement fondés sur le genre ⁵⁸.

Emploi des jeunes

- 38.** Parmi tous les groupes d'âge, c'est celui des jeunes travailleurs qui a le plus pâti de la pandémie de COVID-19, comme en témoigne notamment le secteur du tourisme, qui emploie, en moyenne, plus de jeunes que tous les autres secteurs de l'économie. En 2020, l'emploi des jeunes y a reculé globalement de 8,7 pour cent, contre 3,7 pour cent pour les adultes. Dans l'ensemble de l'économie et dans la plupart des pays, la contraction de l'emploi a été bien plus marquée chez les jeunes, en particulier chez les jeunes femmes, que dans les groupes plus âgés. En outre, les pertes d'emploi se sont souvent traduites par une augmentation de l'inactivité plutôt que par du chômage. La proportion de jeunes sans emploi ne suivant ni études ni formation a augmenté et n'a pas, dans la plupart des cas,

⁵⁵ Thomas Baum, *International Perspectives on Women and Work in Hotels, Catering and Tourism*, Gender Working Paper 1/2013, Sector Working Paper No.289 (BIT, 2013).

⁵⁶ Des études de cas ont été réalisées en Albanie, en Bolivie, à Cabo Verde, au Costa Rica, en Espagne, aux États-Unis, au Ghana, en Inde, au Japon, au Maroc, au Mexique, au Népal, au Nicaragua, en Ouganda, au Paraguay, au Pérou, en République de Corée et au Royaume-Uni.

⁵⁷ OMT, *Global Report on Women in Tourism: Second Edition*.

⁵⁸ BIT, Résolution concernant un appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19.

retrouvé son niveau d'avant la crise, tandis que la hausse de l'inactivité n'a pas été contrebalancée par un mouvement de retour aux études ⁵⁹.

39. Les jeunes travailleurs du tourisme étant surreprésentés dans un secteur par ailleurs durement frappé par la crise, ils ont particulièrement souffert de la pandémie de COVID-19. Non seulement des millions d'entre eux ont perdu leur emploi, mais le secteur du tourisme – qui représentait un quart de l'ensemble des nouveaux emplois créés chaque année avant la pandémie – n'a pas joué son rôle de point d'entrée sur le marché du travail aussi bien qu'auparavant et, de ce fait, les jeunes travailleurs ont eu plus de difficultés à décrocher leur premier emploi.
40. Pour les jeunes travailleurs du secteur du tourisme actuellement inactifs, au chômage ou sous-employés, la crise risque d'avoir des conséquences pendant longtemps. Les jeunes qui accèdent ou cherchent à accéder à ce secteur se heurtent désormais à davantage de difficultés au tout début de leur carrière. Des données empiriques montrent que le fait de débiter une carrière au cours d'une récession peut nuire à la situation d'une personne sur le marché du travail pendant au moins dix ans. Afin d'atténuer les effets de la crise sur les jeunes, il faudrait qu'un plan d'envergure soit rapidement mis en place en faveur du tourisme, avec des mesures spécialement destinées aux jeunes, notamment ceux qui se trouvent souvent en situation de vulnérabilité, y compris les femmes ⁶⁰.
41. Pour s'attaquer aux problèmes que pose l'emploi des jeunes dans le secteur du tourisme, il est nécessaire de combiner des interventions générales et des mesures ciblées sur le marché du travail. Le secteur du tourisme offre généralement des possibilités d'emploi aux jeunes et peut donc contribuer à réduire le chômage de cette catégorie de la population à l'échelle mondiale. Parmi les politiques générales en faveur de l'emploi des jeunes dans le secteur du tourisme figurent la promotion de la demande de main-d'œuvre, l'accent étant mis sur les politiques de reconstruction (soutien au revenu, création d'emplois et d'entreprises, etc.) et les politiques de soutien aux jeunes travailleurs qui ont quitté le marché du travail, par exemple l'offre de services de l'emploi et de services d'orientation professionnelle visant à faciliter la transition vers le monde du travail; le développement des compétences, en particulier l'acquisition des compétences numériques permettant de mieux utiliser les outils numériques et les ressources en ligne; les programmes en faveur de l'emploi et les programmes du marché du travail ainsi que la promotion de l'entrepreneuriat par des mesures axées sur la situation particulière des jeunes qui entrent dans le monde du travail; l'extension de la protection sociale, notamment des prestations de chômage, à davantage de jeunes; les programmes visant à protéger les droits des jeunes travailleurs du secteur du tourisme, notamment en encourageant leur participation au dialogue social. Vu le rôle que joue le secteur dans l'emploi des jeunes, les interventions ciblant le tourisme peuvent être décisives pour l'ensemble du processus de reprise et l'amélioration des résultats à venir en matière d'emploi des jeunes ⁶¹. Les stratégies soucieuses d'égalité entre les sexes qui encouragent les possibilités de travail décent pour les jeunes femmes dans le secteur du tourisme revêtent également une importance capitale.

⁵⁹ BIT, «An Update on the Youth Labour Market Impact of the COVID-19 Crisis», 1-2.

⁶⁰ BIT, «An Update on the Youth Labour Market Impact of the COVID-19 Crisis».

⁶¹ BIT, «Un cadre politique pour affronter les répercussions socio-économiques de la crise du COVID-19», Note de synthèse, 2020; et BIT, «An Update on the Youth Labour Market Impact of the COVID-19 Crisis».

Travailleurs migrants

42. Les travailleurs migrants sont très demandés dans le secteur du tourisme de nombre de pays et de régions où ils permettent aux employeurs de combler d'importantes pénuries de compétences en tablant sur la mobilité de cette main-d'œuvre et de ses qualifications ⁶². Les citoyens étrangers, par exemple, représentent 16 pour cent des 13 millions de personnes travaillant dans le secteur du tourisme au sein de l'UE ⁶³. Par ailleurs, aux États-Unis, 19,5 pour cent des travailleurs du tourisme sont nés à l'étranger ⁶⁴, et le secteur est l'un de ceux qui ont le plus recours aux visas de travail temporaires en Australie ⁶⁵.
43. Les travailleurs migrants du tourisme peuvent présenter des profils de compétences qui ne sont pas disponibles sur le marché du travail local. Dans certains cas, cependant, il y a un décalage entre les qualifications offertes et demandées: certains migrants sont nettement surqualifiés par rapport aux fonctions qu'ils exercent et pourtant, le risque est beaucoup plus grand pour eux d'être cantonnés à des postes moins bien rémunérés. En outre, la demande de travailleurs migrants peut avoir un effet du type «fuite des cerveaux» dans les pays en développement. Dans un rapport sur les migrations des travailleurs du tourisme au Sri Lanka, publié en 2021, le BIT montre, par exemple, le recoupement entre émigration et pénuries de main-d'œuvre dans le pays ⁶⁶. Cela dit, à l'étranger, les travailleurs migrants ont la possibilité d'acquérir des compétences, grâce à la formation et à l'expérience professionnelle, qu'ils peuvent ensuite mettre au service de la croissance et de la productivité lorsqu'ils retournent dans leur pays.
44. Le secteur du tourisme s'appuie en effet sur une main-d'œuvre venant du monde entier et offre des emplois aux travailleurs migrants à tous les niveaux de compétences. Tous les travailleurs migrants du secteur du tourisme ne sont pas en situation de vulnérabilité mais leur risque de s'y retrouver est plus grand que pour d'autres travailleurs, de même que la probabilité d'exercer une activité dans l'économie informelle, de travailler dans des milieux moins sûrs et avec des conditions de travail moins favorables, et d'être victimes de pratiques abusives et frauduleuses lors des processus de recrutement ⁶⁷.
45. La crise du COVID-19 a révélé et exacerbé ces vulnérabilités. Bon nombre de travailleurs migrants n'ont pas pu travailler en raison de la fermeture des lieux de travail, et n'ont pas pu non plus rentrer chez eux à cause de la fermeture des frontières. En outre, de nombreux travailleurs migrants exercent leurs activités dans l'économie informelle et n'ont pas accès aux subventions salariales, aux prestations de chômage ni aux autres prestations de sécurité sociale mises en place dans le cadre des réponses nationales à la pandémie de COVID-19 ⁶⁸.
46. La crise est l'occasion de reconsidérer et d'améliorer les politiques en faveur des travailleurs migrants du tourisme. Étant donné que nombre de ceux rentrés dans leur pays envisagent d'émigrer de nouveau, il y a là une opportunité de reconstruire en mieux et de mettre en

⁶² BIT, *Développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme*; et Helen Dempster et Cassandra Zimmer, «*Migrant Workers in the Tourism Industry: How Has COVID-19 Affected Them and What Does the Future Hold?*», COMPAS Blogs (blog), 24 juin 2020.

⁶³ Eurostat, «*Over 13 million people employed in tourism in EU*», mars 2019.

⁶⁴ New American Economy, «*Hospitality & Tourism*».

⁶⁵ Australie, «*Reviewing the Skilled Migration and 400 Series Visa Programme: Tourism & Hospitality Industry Response*», 2014, 9.

⁶⁶ BIT, *Workforce and Migration Patterns of Sri Lanka's Tourism Industry: Implications for the Growth of the Sector*, 2021.

⁶⁷ BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, 24 et 38.

⁶⁸ Dempster et Zimmer, «*Migrant Workers in the Tourism Industry*».

œuvre des politiques visant à faire en sorte que les systèmes de gouvernance des migrations de main-d'œuvre soient plus sûrs, plus équitables et plus durables dans l'avenir, et que les politiques tiennent également compte de la réintégration des migrants après leur retour dans leur pays d'origine, conformément aux *Principes généraux et directives opérationnelles concernant le recrutement équitable* de l'OIT et à la définition des commissions de recrutement et frais connexes ⁶⁹, ainsi qu'aux *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* ⁷⁰.

Transition de l'économie informelle vers l'économie formelle

47. Environ 2 milliards de personnes – plus de 60 pour cent des travailleurs dans le monde – travaillent dans l'informalité. La majorité de ces travailleurs vivent dans les pays émergents ou en développement. L'économie informelle contribue dans une très large mesure à la création d'emplois, de revenus et de moyens de subsistance et, dans de nombreux pays, elle joue un rôle économique majeur. Cependant, elle se caractérise souvent par de mauvaises conditions de travail. Comme c'est le cas pour le tourisme, les travailleurs informels exercent généralement une activité dans les secteurs où le risque de contamination au COVID-19 est plus important et où l'activité des entreprises a été particulièrement affectée par les mesures d'endiguement ⁷¹.
48. Le secteur du tourisme se caractérise par un niveau élevé d'informalité, notamment en raison de la nature saisonnière et temporaire de l'activité et du faible degré de réglementation, d'application des règles et d'organisation des travailleurs. Dans bien des pays, le travail dans ce secteur franchit la frontière assez perméable qui sépare l'économie formelle de l'économie informelle. Les migrants, les femmes et les jeunes qui travaillent dans le tourisme sont particulièrement susceptibles d'occuper des emplois informels ou occasionnels, souvent synonymes de milieux de travail moins sûrs ou de conditions de travail moins favorables que celles des autres travailleurs. Pour les travailleurs du tourisme, les déficits de travail décent sont plus marqués dans l'économie informelle, et l'informalité dans ce secteur peut être associée à l'exploitation sexuelle des femmes et des enfants ⁷².
49. Si l'impact de la pandémie de COVID-19 sur les travailleurs informels du secteur du tourisme est assez peu documenté, les répercussions de la crise sur l'économie informelle en général ont été particulièrement graves et montrent qu'il est indispensable de se doter de politiques spécialement destinées aux travailleurs informels du tourisme ⁷³. Par exemple, au lendemain de la crise, la probabilité pour les salariés informels de perdre leur emploi était trois fois plus élevée que pour les travailleurs formels et 1,6 fois plus élevée que pour les travailleurs indépendants ⁷⁴. La grande hétérogénéité des niveaux d'informalité à l'échelle des régions a contribué aux inégalités mondiales causées par les répercussions très inégales de la pandémie de COVID-19 d'un pays à l'autre.

⁶⁹ BIT, *Principes généraux et directives opérationnelles concernant le recrutement équitable et Définition des commissions de recrutement et frais connexes*, 2019.

⁷⁰ BIT, *Confinés dans l'incertitude: L'impact mondial du COVID-19 sur les droits et le recrutement des travailleurs migrants*, 2021; et BIT, «Protéger les travailleurs migrants pendant la pandémie de COVID-19».

⁷¹ BIT, «Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Deuxième édition».

⁷² BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, 24.

⁷³ BIT, *Addendum 2020 à l'Étude d'ensemble*, 65-80.

⁷⁴ BIT, *Emploi et questions sociales dans le monde: Tendances 2021*, 2021, 14.

50. Pour les travailleurs informels du secteur du tourisme, qui se trouvent déjà dans une situation défavorable, la crise a eu des effets professionnels dommageables qui risquent de nuire à leurs perspectives de travail et de carrière dans l'avenir. Ces travailleurs ne bénéficient pas de la protection sociale associée aux emplois formels, ni de la protection sociale de base en ce qui concerne l'accès aux soins de santé essentiels et à la sécurité élémentaire de revenu, notamment en cas de maternité, de maladie ou de chômage ⁷⁵. En raison de leur statut, il est également fort probable qu'ils ne bénéficient qu'à la marge des mesures de protection sociale liées à la crise du COVID-19 et d'autres programmes d'aide financière ⁷⁶. Bref, faute de couverture sociale et de capacité d'épargne, ils risquent davantage de tomber dans la pauvreté ⁷⁷.
51. C'est pourquoi la formalisation du travail dans le tourisme doit constituer une priorité au moment de la reprise. Des politiques économiques larges visant spécifiquement les travailleurs informels auront un impact positif sur les conditions de travail du secteur. Dans certains cas, les soutiens budgétaire, financier et technique ont été étendus aux entreprises et aux travailleurs informels, et cette aide demeurera cruciale pour soutenir le secteur du tourisme tout au long de la reprise. Les efforts déployés pour assurer un complément de revenu aux travailleurs informels (par exemple sous forme de transferts monétaires ou en nature) et pour freiner le ralentissement de l'activité économique des entreprises informelles (par exemple à l'aide de prêts, de subventions et de restructurations de dettes) peuvent avoir une incidence positive sur les moyens de subsistance des travailleurs et la viabilité des entreprises du secteur. À plus long terme, des investissements seront nécessaires en vue de renforcer les systèmes universels de santé et de protection sociale, ainsi que des mesures globales visant à formaliser le travail, à faciliter la transition vers l'économie formelle et à créer davantage d'emplois dans le secteur du tourisme ⁷⁸. Nombre de ces mesures seront financées par les recettes fiscales ou d'autres recettes publiques, ce qui témoigne de l'importance des régimes non contributifs afin de garantir au moins un niveau élémentaire de protection sociale pour tous.
52. Pour reconstruire en mieux dans le secteur du tourisme, il convient de concevoir et de mettre en pratique des approches globales, innovantes et intégrées afin de freiner l'expansion de l'informalité et d'accélérer la transition vers l'économie formelle, en particulier pour favoriser la création, la préservation et la formalisation des entreprises et des emplois décents ⁷⁹. La recommandation n° 204 de l'OIT fournit des orientations pertinentes pour le secteur du tourisme et la reprise après la crise en vue de faciliter la transition vers l'économie formelle, de promouvoir la création d'emplois dans l'économie formelle et de protéger les emplois formels contre l'informalisation, tout en respectant les droits fondamentaux des travailleurs et en leur offrant des possibilités de sécurité du revenu, de subsistance et d'entrepreneuriat.

⁷⁵ BIT, «Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Deuxième édition».

⁷⁶ BIT, «La crise du COVID-19 et l'économie informelle».

⁷⁷ BIT, *Emploi et questions sociales dans le monde: Tendances 2021*, 14.

⁷⁸ BIT, «[National Employment Policies For An Inclusive, Job-Rich Recovery From The COVID-19 Crisis](#)», Note de synthèse, 2020.

⁷⁹ BIT, Résolution concernant un appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19.

Emplois verts

53. Le processus de reconstruction auquel a conduit la pandémie de COVID-19 est l'occasion de repenser l'avenir du secteur du tourisme et d'adopter des modèles plus verts et plus durables tout en créant des emplois verts dans ce secteur. Le tourisme international a augmenté de 250 pour cent depuis 2000 et cet accroissement, bien qu'il ait été porteur de croissance, a aussi amené à réfléchir à la question de la durabilité sociale et environnementale des voyages et du tourisme ⁸⁰. La réduction temporaire des émissions de gaz à effet de serre et de la pollution atmosphérique pendant la pandémie – due à l'arrêt quasi total des voyages et du tourisme – a soulevé d'autres questions concernant la viabilité du secteur du tourisme dans le cadre d'une transition juste vers un avenir plus vert et plus durable ⁸¹.
54. Les emplois verts vont de pair avec une reprise écologique qui favorise la création d'emplois plus nombreux et de meilleure qualité et qui contribue à l'émergence de sociétés plus saines et plus résilientes. Dans le tourisme, de tels emplois pourraient procéder de la volonté de verdir l'ensemble du secteur, notamment en rendant les entreprises, les pratiques utilisées sur le lieu de travail et le marché de l'emploi plus respectueux de l'environnement; ces nouveaux emplois pourraient également résulter de l'économie circulaire qui encourage le réemploi, la réparation, la remise en état et le recyclage des matériaux et des produits ⁸².
55. Le potentiel de création d'emplois verts dans le tourisme est encore loin d'avoir été pleinement exploité. Jusqu'à présent, la plupart des nouveaux emplois ont été créés à partir de métiers existants qui requéraient par le passé un niveau moyennement élevé de qualifications et qui demandent aujourd'hui d'autres connaissances et compétences, dans le domaine de l'écotourisme entre autres. Dans certains pays et communautés rurales, l'écologisation du tourisme et l'écotourisme sont très prometteurs. Avant la pandémie, à l'échelle de la planète, les zones protégées attiraient chaque année quelque huit milliards de touristes en quête de sites naturels, ce qui générerait annuellement environ 600 milliards de dollars É.-U. de dépenses directes dans les pays concernés ⁸³. Ces dernières années, le Costa Rica s'est tourné vers le tourisme durable dans le cadre de sa démarche de préservation des ressources naturelles, et l'écotourisme pourrait jouer un rôle primordial dans la stratégie nationale de reprise économique après la crise du COVID-19 ⁸⁴. Au Monténégro, on a estimé que plus de 16 000 emplois pourraient être créés entre 2012 et 2020 grâce aux mesures d'écologisation du secteur du tourisme. Pour élaborer sa stratégie nationale en faveur de l'écotourisme et le plan d'action correspondant pour 2013-2022, le gouvernement des Philippines a estimé entre 1,5 et 14,2 millions le nombre potentiel d'écotouristes ⁸⁵. En partenariat avec le Département de l'environnement et des ressources naturelles, la Commission des femmes des Philippines a mis au point une boîte à outils tenant compte des questions de genre pour la planification et la gestion de l'écotourisme,

⁸⁰ OCDE, «*Gérer le développement du tourisme dans l'optique d'une reprise durable et inclusive*», Études de l'OCDE sur le tourisme 2021/01, 2021.

⁸¹ BIT, «*COVID-19 and the World of Work: Jump-Starting a Green Recovery with More and Better Jobs, Healthy and Resilient Societies*», Note de synthèse, 2020.

⁸² BIT, «*Emplois verts*».

⁸³ Andrew Balmford *et al.*, «*Walk on the Wild Side: Estimating the Global Magnitude of Visits to Protected Areas*», *PLoS Biol* 13, n° 2 (2015): 1-6.

⁸⁴ Jude Webber, «*Costa Rica's Eco-tourism Experiment Offers a Path to Recovery*», *Financial Times*, 12 novembre 2020.

⁸⁵ BIT, *Skills for a Greener Future: A Global View*, 2019, 103.

qui comprend des cours de formation à la planification de l'écotourisme et au suivi des ressources affectées à l'écotourisme ⁸⁶. Le tourisme durable pourrait jouer un rôle essentiel en offrant des possibilités de travail décent aux peuples autochtones et tribaux, qui eux-mêmes pourraient contribuer dans une large mesure à la promotion du tourisme durable. Au Canada, l'Association touristique autochtone du Canada a contribué, en partenariat avec le gouvernement, à la mise en place d'une subvention en faveur du développement en temps de COVID-19, au titre de laquelle 678 entreprises touristiques autochtones, pour la plupart des petites et moyennes entreprises (PME), ont bénéficié depuis le début de la pandémie de subventions non remboursables à l'appui de leurs projets (de promotion du tourisme intérieur par exemple), ce qui a eu pour effet de stimuler l'emploi local et d'améliorer les compétences des travailleurs ⁸⁷.

56. Les *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* fournissent des orientations sectorielles aux fins de la mise en œuvre d'interventions visant à promouvoir le travail décent, rendre l'industrie plus verte et plus durable et contribuer à la réalisation des ODD ⁸⁸.

Acquisition de compétences et apprentissage tout au long de la vie.

57. Le développement des compétences et l'apprentissage tout au long de la vie jouent un rôle majeur dans la réponse que l'industrie du tourisme peut apporter, dans l'immédiat et à plus long terme, à la crise du COVID-19. Leur contribution pourrait être décisive dans quatre domaines: la réinsertion professionnelle des travailleurs du secteur; l'accès à de nouveaux emplois; l'acquisition de nouvelles compétences susceptibles de faciliter la transformation numérique du secteur; la mise en place de stratégies de reprise à long terme axées sur la résilience ⁸⁹. Favoriser l'acquisition par les travailleurs du tourisme d'aptitudes, de compétences et de qualifications tout au long de leur vie professionnelle est au cœur d'une approche de la sortie de crise et de l'avenir du travail centrée sur l'humain, capable de garantir un avenir du travail juste, inclusif et sûr, ainsi que le plein emploi productif et librement choisi pour tous, l'amélioration de la productivité et le développement durable ⁹⁰. L'enseignement et la formation techniques et professionnels (EFTP) et le développement de compétences spécifiquement adaptées aux exigences du secteur du tourisme sont essentiels pour créer et garantir des emplois décents et améliorer l'employabilité, la productivité et l'inclusion sociale, ainsi que pour optimiser les possibilités offertes aux employeurs et aux travailleurs et pour assurer le bien-être au travail ⁹¹. Les déficits de compétences étant fréquents dans le secteur du tourisme, l'EFTP et le développement des compétences pourraient être très efficaces pour stimuler la productivité et la rentabilité,

⁸⁶ Philippines, Commission des femmes des Philippines et Département de l'environnement et des ressources naturelles, *Gender-Responsive Toolkit on Ecotourism Planning and Management*, 2013; et BIT, *Emplois et questions sociales dans le monde 2018: Une économie verte et créatrice d'emplois*, 2018.

⁸⁷ Organisation mondiale du commerce (OMC), *Recommendations for the Transition to a Green Travel and Tourism Economy*, 2020, 26.

⁸⁸ BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*.

⁸⁹ BIT, *Skills Development in the Time of COVID-19: Taking Stock of the Initial Responses in Technical and Vocational Education and Training*, 2021, 46.

⁹⁰ BIT, *Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail*, Conférence internationale du Travail, 108^e session, Genève, 2019.

⁹¹ BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, 30.

notamment en tirant parti au mieux du fort potentiel qu'offrent les technologies numériques en termes de productivité et de croissance ⁹².

58. S'il veut être en phase avec les tendances nouvelles et émergentes, comme la transformation numérique, le secteur du tourisme doit pouvoir compter sur des compétences professionnelles diverses. La pandémie de COVID-19 a accéléré le passage au numérique dans l'industrie du tourisme, avec l'introduction de services sans contact dans les hôtels et les restaurants, depuis les procédures d'enregistrement des clients permettant de vérifier leur statut sérologique ou vaccinal jusqu'au tourisme virtuel qui comble les besoins de voyages physiques. Comme c'est souvent le cas des secteurs à forte croissance, la demande de compétences dans le secteur du tourisme dépasse souvent l'offre de main-d'œuvre. Les hôteliers, les restaurateurs et les voyagistes ont du mal à trouver les compétences dont ils ont besoin et ce, à tous les niveaux de l'échelle, ce qui peut avoir des effets négatifs sur la productivité et la qualité du service, et donc sur la réputation de l'entreprise, sa rentabilité et ses investissements futurs. La pénurie de main-d'œuvre rendra plus difficile la reprise du secteur après la crise ⁹³. Le manque de personnel qualifié est l'un des problèmes les plus fréquemment rencontrés par les MPME du secteur du tourisme, de nombreux entrepreneurs n'étant en effet pas dotés des compétences voulues et ne bénéficiant souvent pas de mesures d'incitation suffisantes ou d'un environnement suffisamment porteur pour acquérir ces compétences et accroître leur productivité.
59. La pandémie n'est pas seulement responsable de la crise des marchés du travail, elle a également désorganisé l'éducation et la formation à tous les niveaux, provoquant même la fermeture de certains établissements. Beaucoup de pays ont des difficultés à passer à la formation à distance, et nombreuses sont les personnes qui n'ont pas les moyens de se connecter en ligne, notamment dans les pays les plus pauvres. Les pertes d'emplois sans précédent dans l'industrie du tourisme n'ont fait qu'aggraver des problèmes préexistants, notamment l'inadéquation des compétences et le manque d'accès aux possibilités de développement des compétences, ce qui a contraint des millions de femmes et d'hommes à se tourner vers d'autres métiers. Les programmes d'EFTP revêtent une importance particulière dans le secteur du tourisme en ce qu'ils mettent l'accent sur l'apprentissage en situation de travail et l'acquisition de compétences pratiques. Cependant, compte tenu de la nature de ces programmes, les établissements qui les dispensaient ont été particulièrement touchés. Les pertes de revenus et les fermetures d'entreprises ont entraîné une réduction de l'offre de stages d'apprentissage, sur fond de baisse de qualité des formations et de retard dans la certification des compétences, ce qui a eu pour effet de démotiver les élèves autant que les enseignants et d'accroître le risque d'abandon. Il est de plus en plus difficile de trouver des travailleurs possédant les compétences requises dans le secteur du tourisme ⁹⁴.
60. Une étude sur le tourisme menée par l'OIT en 2020 a recensé un certain nombre de raisons expliquant l'insuffisance persistante du niveau de qualification dans ce secteur ⁹⁵, dont les suivantes:

⁹² OCDE, *Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2020*, 43-44.

⁹³ WTTC, «*Global Talent Trends and Issues for the Travel & Tourism Sector*», 2015.

⁹⁴ BIT, *Skills Development in the Time of COVID-19*, 46.

⁹⁵ En Bolivie, au Kirghizistan, au Mexique, au Mozambique, au Myanmar, en République-Unie de Tanzanie et au Viet Nam.

- les établissements de formation publics n'arrivent pas à suivre la demande croissante dans le secteur ou n'existent tout simplement pas, et les gouvernements investissent en priorité dans les infrastructures plutôt que dans l'offre de compétences;
- les programmes de formation sont obsolètes et se concentrent souvent sur les compétences théoriques plutôt que pratiques;
- les postes disponibles ne sont pas suffisamment attrayants (par exemple en termes de salaire, de progression de carrière et d'avantages) pour que les stagiaires aient envie de faire carrière dans le tourisme;
- la rotation du personnel est élevée et les entreprises ont du mal à reconstituer leurs effectifs, notamment à attirer les travailleurs les plus qualifiés ⁹⁶.

Il est également possible que la situation se soit encore aggravée en raison des effets que la crise du COVID-19 a eus sur l'offre d'enseignement et de formation.

61. Dans le secteur du tourisme, il existe en outre un fossé entre hommes et femmes en matière de compétences et de formation. Les femmes sont souvent plus nombreuses à occuper des emplois moins qualifiés et moins bien rémunérés, notamment dans les services d'entretien et d'accueil de la clientèle. Au nombre des emplois qualifiés dans lesquels les femmes sont sous-représentées et auxquels elles accèdent moins facilement que les hommes figurent certains métiers de la restauration, des services techniques et de la sécurité ainsi que les postes de techniciens et de cadres supérieurs. La ségrégation entre les sexes dans l'enseignement et la formation explique ces disparités qui se reflètent en outre dans les rémunérations. Des politiques ciblées sont nécessaires pour combler le fossé qui sépare les hommes et les femmes en matière de compétences, de façon à rendre l'éducation et la formation plus accessibles et plus attrayantes pour les travailleuses, à stimuler la productivité et à créer des emplois justes, inclusifs et durables dans le secteur du tourisme ⁹⁷.
62. Au moment où les gouvernements et les partenaires sociaux prennent des mesures pour favoriser la reprise après la crise du COVID-19, et où les entreprises et les travailleurs s'emploient à relever les défis posés par l'avenir du travail et la transformation numérique, il est opportun d'élargir l'accès à la formation dans le secteur du tourisme. Pour cela, les futurs programmes de développement des compétences destinés aux travailleurs du tourisme pourraient utiliser le potentiel qu'offrent les nouvelles technologies de l'éducation, transformer les lieux de travail en espaces d'apprentissage et intensifier les interventions. Pour pouvoir mieux répondre aux besoins des entreprises et obtenir de meilleurs résultats en matière d'emploi, il faudrait que les systèmes d'apprentissage intègrent la formation en milieu de travail – tant pour les compétences fondamentales que pour les compétences numériques –, dans le cadre du dialogue social. Étant donné que la pandémie de COVID-19 touche davantage les jeunes, les femmes et les travailleurs migrants, il conviendrait d'accorder une attention prioritaire à leur éducation et à leur formation. Il est nécessaire de mettre en place des programmes de formation inclusifs, souples et centrés sur l'apprenant, qui mettent particulièrement l'accent sur l'égalité des genres, afin de remédier aux inégalités causées par la crise. Il faut également réduire la fracture numérique, en améliorant l'accès aux équipements, à Internet et à d'autres solutions de faible technicité. Avec le développement des filières non formelles et informelles d'apprentissage en ligne, qui s'est intensifié avec la crise, il est devenu nécessaire de renforcer les systèmes de

⁹⁶ BIT, «*Accelerating Tourism's Impact on Jobs: Lessons from Market System Analysis in Seven Countries*», 2020.

⁹⁷ BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, 12.

validation des acquis de l'expérience et de permettre la validation continue des qualifications au moyen de la microcertification ⁹⁸.

- 63.** La création d'un secteur du tourisme attrayant, productif et durable passe inévitablement par une démarche stratégique en matière de développement des compétences. L'adoption de stratégies efficaces en matière de formation et de gestion de carrière ainsi que la satisfaction et la fidélisation des travailleurs peuvent avoir un effet positif sur la productivité du secteur. Les stratégies élaborées dans le domaine du tourisme devraient prévoir des politiques d'organisation des carrières spécifiquement ciblées sur le réservoir de compétences insuffisamment exploité que représentent les femmes, les jeunes et les travailleurs migrants. Outre les compétences techniques propres aux diverses professions, la polyvalence et les compétences fondamentales – dont les compétences non techniques, les technologies de l'information et de la communication, les relations avec la clientèle, l'organisation et la gestion du lieu de travail – revêtent une importance capitale pour le secteur. Des liens plus étroits entre les systèmes de développement des compétences et d'apprentissage tout au long de la vie, d'une part, et le secteur privé, d'autre part, pourraient contribuer à promouvoir le travail décent et à améliorer la productivité, l'aptitude à l'emploi et l'inclusion sociale ⁹⁹. Pour le développement des programmes d'EFTP, les *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* fournissent des orientations pour l'élaboration de modules de formation, la création et le renforcement des capacités institutionnelles et techniques, l'adéquation des compétences, l'évaluation des besoins, l'anticipation des besoins de qualifications et le perfectionnement des compétences.

Entreprises durables et conduite responsable des entreprises

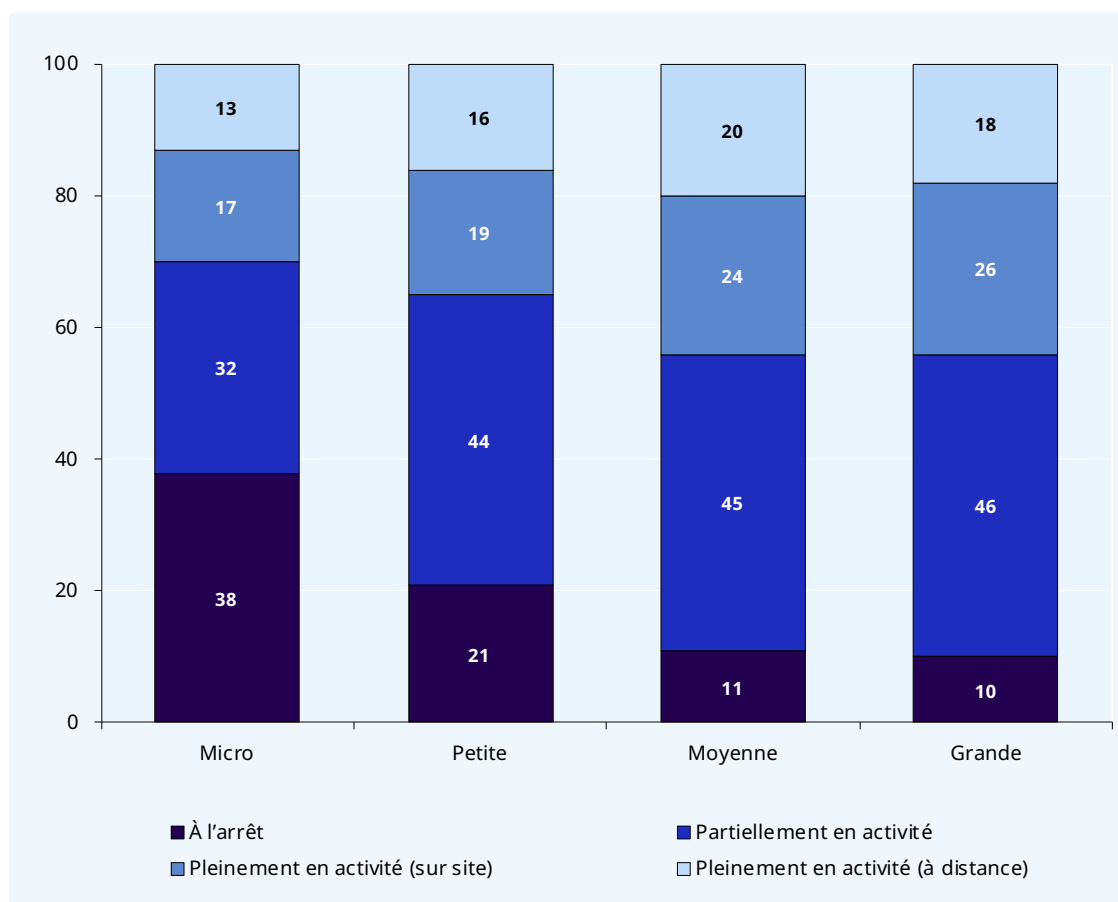
- 64.** La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sans précédent sur les entreprises touristiques de toutes tailles et de tous types et a provoqué des dysfonctionnements majeurs dans les activités des entreprises et dans les chaînes d'approvisionnement, dont les MPME ont particulièrement souffert. Bien que les données propres à ce secteur soient rares, on estime que plus de la moitié des MPME ont été plus durement touchées par la crise que les entreprises de plus grande taille, près de trois quarts d'entre elles faisant d'ailleurs état de graves difficultés financières (voir figure 6) ¹⁰⁰.

⁹⁸ BIT, *Programme et budget pour la période biennale 2022-23*, paragr. 151.

⁹⁹ BIT, *Rapports du Groupe de travail chargé de la discussion générale concernant les compétences et l'apprentissage tout au long de la vie: Résolution proposée et conclusions soumises à la Conférence pour adoption*, ILC.109/Compte rendu n° 10A (2021), 3-4.

¹⁰⁰ BIT, *Emploi et questions sociales dans le monde: Tendances 2021*.

► **Figure 6. Niveau d'activité des entreprises pendant la crise du COVID-19, par taille, 2020**
(en pourcentage)



Source: BIT, *Emploi et questions sociales dans le monde: Tendances 2021*; adapté de BIT, *A Global Survey Of Enterprises: Managing The Business Disruptions Of COVID-19 – Second Quarter 2020 Situational Analysis*, 2020.

65. En raison de la forte concentration de MPME dans le tourisme, de la fragmentation du secteur et de la manière dont les mesures d'endiguement ralentissent l'activité touristique, la crise a eu des effets particulièrement néfastes sur les entreprises du secteur. Celles-ci ont investi en priorité dans les équipements de protection individuelle (EPI) et financé d'autres mesures de précaution applicables aux travailleurs en contact avec le public, au détriment d'autres domaines, ce qui peut à terme nuire à la productivité. Les entreprises informelles du secteur du tourisme sont moins souvent éligibles aux programmes d'aides publiques et sont davantage menacées, un quart de celles visées par l'enquête du Centre du commerce international ayant déclaré être sur le point de faire faillite en raison de la crise. En outre, la pandémie de COVID-19 a plus touché les entreprises dirigées par des femmes, qui sont plus nombreuses à travailler dans le secteur du tourisme que dans le reste de l'économie ¹⁰¹.
66. En 2020, l'OIT a mené une enquête mondiale auprès des entreprises en vue de mettre en lumière l'incidence globale de la crise sur leurs résultats. Sur l'ensemble des secteurs de l'économie visés par l'enquête, c'est dans celui du tourisme que les entreprises ont le plus souvent déclaré avoir beaucoup souffert de la crise sur le plan financier (88 pour cent),

¹⁰¹ Centre du commerce international, *SME Competitiveness Outlook 2020: COVID-19 – The Great Lockdown and its Impact on Small Business*, 2020.

devant le secteur du commerce de détail et celui de la vente (59 pour cent). C'est également dans le secteur du tourisme que les entreprises ont été les plus nombreuses à déclarer ne pas être éligibles aux aides à la reprise (47 pour cent). Les effets de la crise sur les entreprises du secteur, et notamment sur les travailleurs et les heures de travail, sont manifestes: dans aucun autre secteur les entreprises n'ont été obligées en aussi grand nombre que dans le tourisme (64 pour cent) à réduire drastiquement leurs effectifs (plus de 40 pour cent) ¹⁰².

67. Si l'on veut que la reprise soit inclusive, résiliente, sûre, équitable et durable dans le secteur, elle doit permettre la continuité des activités et créer un cadre favorable à l'innovation, aux gains de productivité et aux entreprises durables, notamment aux MPME. Promouvoir les entreprises durables et la conduite responsable des entreprises dans le secteur du tourisme pourrait être très bénéfique en termes de durabilité. Des liens plus étroits entre les infrastructures, les politiques et le cadre réglementaire du tourisme et le développement des compétences nécessaires à l'innovation dans le secteur pourraient en outre contribuer à accroître la productivité et la rentabilité. De même, des politiques axées sur l'innovation dans les entreprises touristiques, en particulier les MPME, aideraient sans doute à accroître la productivité et les créations d'emplois ¹⁰³. Le dialogue social devrait occuper une place centrale dans l'élaboration des politiques gouvernementales, afin que les entreprises bénéficient d'un soutien ciblé et durable qui tienne compte du travail décent ainsi que des droits et des besoins des travailleurs.
68. Parmi les politiques susceptibles de soutenir la reprise en cours, les pouvoirs publics pourraient faciliter l'accès au crédit et aux autres services financiers, stimuler la demande de services en lien avec le tourisme ou la création d'emplois, et rendre l'environnement économique plus souple et plus réactif (suppression des frais d'enregistrement, accélération et simplification des procédures de passation des marchés, adoption de procédures visant à simplifier les restructurations et les fermetures d'entreprise, etc.). Des mesures financières telles que les exonérations fiscales et les subventions pourraient inciter les entreprises à s'engager sur la voie de la transition écologique. À Bogota, en Colombie, par exemple, les entreprises d'écotourisme homologuées par le ministère de l'Environnement et du Développement durable bénéficient d'une exonération d'impôt sur le revenu d'une durée de vingt ans ¹⁰⁴. À plus long terme, il faudra cibler la croissance économique et revoir la façon dont fonctionnent les entreprises, moderniser leurs infrastructures – pour élargir leur accès aux approvisionnements et aux marchés – et fournir des services à l'appui des MPME (moyennant des investissements dans les compétences et la formation ou des incitations destinées à améliorer la durabilité et à investir dans la transformation numérique) ¹⁰⁵.
69. La *Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale* de l'OIT recense les bonnes pratiques que peuvent appliquer toutes les entreprises, dont celles du secteur du tourisme, et elle pourrait inspirer les dialogues et les politiques tripartites dans ce secteur, en particulier dans les pays qui cherchent à faire participer les entreprises

¹⁰² BIT, *A Global Survey of Enterprises: Managing the Business Disruptions of COVID-19 – Second Quarter 2020 Situational Analysis*, 2020, 3 et 35-39.

¹⁰³ Yoo Ri Kim, Andrew Lockwood et Allan M. Williams, «*The UK Tourism Productivity Gap: Challenges And Potential For Tourism Productivity*» (VisitBritain et Université de Surrey), 2019.

¹⁰⁴ Colombie, «*Legal and tax incentives*», *Invest in Colombia*.

¹⁰⁵ BIT, «*Interventions visant à soutenir les entreprises pendant la pandémie de COVID-19 et la reprise*», Note de synthèse de Département des entreprises, 2020.

multinationales à la reprise ¹⁰⁶. Les *Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme* des Nations Unies jouent un rôle fondamental en fournissant aux entreprises des orientations en matière de politique sociale et de pratiques inclusives, responsables et durables sur le lieu de travail ¹⁰⁷. En outre, les conclusions concernant les PME et la création d'emplois décents et productifs adoptées par la Conférence internationale du Travail en 2015 donnent des pistes pour s'attaquer aux problèmes particuliers que rencontrent les MPME et leurs salariés et fournissent des orientations sur les politiques efficaces que peuvent adopter les PME pour créer des emplois productifs et favoriser le travail décent, qui sont particulièrement pertinentes dans le cadre de la crise du COVID-19 ¹⁰⁸.

Protection sociale, sécurité et santé au travail et conditions de travail

70. La pandémie de COVID-19 a mis en évidence et a accentué les inégalités sociales et économiques à l'échelle mondiale, les travailleurs des pays à faible revenu, qui ne disposent pas de systèmes de protection sociale adéquats, ayant été plus durement frappés par la crise. Dans le secteur du tourisme, de nombreux travailleurs ne bénéficient d'aucune ou quasiment aucune couverture sociale, souvent parce que ce sont des travailleurs informels, et ils sont exposés à des risques pour leur sécurité et leur santé au travail depuis le début de la pandémie.
71. La sortie de crise constitue un moment charnière pour mettre en place une nouvelle génération de systèmes de protection sociale fondés sur les droits et rendre les lieux de travail sûrs et salubres, ce qui passe notamment par l'extension des régimes de protection sociale durables et le renforcement des systèmes de SST. Il est essentiel d'assurer à tous les travailleurs une protection adéquate et efficace au travail pour remettre le monde sur la voie tracée par le Programme de développement durable à l'horizon 2030, en particulier dans la perspective de l'ODD 8 relatif à la promotion du travail décent et à la croissance économique et de l'ODD 10 relatif à la réduction des inégalités.
72. La convention (n° 172) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991, et la recommandation (n° 179) qui l'accompagne, donnent des indications sur certains aspects, tels que la durée du travail, les périodes de repos et la rémunération des travailleurs dans l'hôtellerie et la restauration.

Protection sociale (sécurité sociale)

73. La crise du COVID-19 a fait surgir un nombre sans précédent de nouveaux programmes de protection sociale dans le monde entier. En avril 2021, l'OIT a recensé plus de 1 600 nouvelles mesures de protection sociale couvrant des centaines de millions de travailleurs; certaines d'entre elles sont des adaptations ou des extensions de programmes existants, tandis que d'autres, comme les transferts monétaires directs et les aides d'urgence, sont entièrement nouvelles. L'ampleur des efforts déployés par les gouvernements pour étendre la protection sociale aux personnes dans le besoin pendant la crise mérite d'être signalée. Dans le cas du secteur du tourisme, ces mesures extraordinaires sont le signe que le secteur souffrait déjà d'un déficit de travail décent avant

¹⁰⁶ BIT, *Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale*, 2017.

¹⁰⁷ ONU, «Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme», 2011.

¹⁰⁸ BIT, *Résolution et conclusions concernant les petites et moyennes entreprises et la création d'emplois décents et productifs*, Conférence internationale du Travail, 104^e session, Genève, 2015.

la pandémie ¹⁰⁹. La protection sociale avait déjà beaucoup progressé dans de nombreux pays pendant les années qui ont précédé la crise du COVID-19, en particulier pour ce qui est de l'accès aux soins de santé et de la sécurité élémentaire de revenu pendant la vieillesse ou en cas de chômage, de maladie, de handicap, d'accident du travail, de maternité ou de perte du soutien économique principal, ainsi que pour les familles avec enfants. Toutefois, il est encore difficile pour beaucoup d'autres pays de garantir le droit à la sécurité sociale à de larges segments de leur population. L'OIT estime que plus de 4 milliards de personnes dans le monde ne bénéficient toujours d'aucune protection ¹¹⁰.

- 74.** L'insuffisance de la protection sociale est particulièrement marquée dans le secteur du tourisme où, en raison de la brièveté des périodes d'emploi et de cotisation ou de la faiblesse des revenus, la couverture sociale et les droits à prestations des travailleurs sont souvent limités (ce qui est fréquent parmi les travailleurs temporaires, les travailleurs à temps partiel et les indépendants), si ce n'est inexistant, comme dans le cas des travailleurs de l'économie informelle. Cela est particulièrement vrai pour les femmes, qui représentent une part importante de la main-d'œuvre sectorielle mais occupent plus souvent des emplois temporaires ou à temps partiel, gagnent comparativement moins et ont généralement une couverture sociale insuffisante. Tous ces travailleurs ont un accès limité aux soins de santé et perçoivent des prestations de sécurité sociale de faible montant, y compris lorsqu'ils atteignent l'âge de la retraite, ce qui fait que leur pension de retraite doit être complétée ou intégralement prise en charge par des programmes d'aide sociale financés par l'impôt. Compte tenu du niveau généralement faible de leurs salaires, les travailleurs informels n'ont bien souvent droit qu'à des prestations sociales également faibles et leur épargne est limitée. La crise du COVID-19 a montré combien il était important d'étendre la couverture des systèmes de protection sociale à tous les travailleurs, quelles que soient les modalités de l'emploi exercé – emploi à temps partiel, emploi temporaire, activité indépendante – tout en aidant les travailleurs informels à entrer dans l'économie formelle. Elle a également rappelé l'intérêt que présente la mise en place d'un socle national de protection sociale et de garanties élémentaires de sécurité sociale à tous les travailleurs tout au long de leur vie, afin que chaque être humain puisse vivre dignement et en bonne santé ¹¹¹.
- 75.** La pandémie a révélé qu'il existait dans tous les pays des inégalités profondément ancrées en matière de protection sociale, en termes d'envergure, d'adéquation et de durabilité de la couverture. Depuis le début de la crise sanitaire, le tourisme a perdu proportionnellement plus d'emplois que n'importe quelle autre branche d'activité. Les travailleurs de ce secteur qui n'ont pas de couverture sociale, parmi lesquels les travailleurs informels, ont été très durement touchés, les mesures de protection sociale d'urgence prises pendant la pandémie ne leur ayant pas vraiment permis de bénéficier d'une sécurité élémentaire de revenu ni d'un accès aux soins de santé essentiels. Les petits États insulaires en développement et les pays en développement dont l'économie dépend du tourisme ont ainsi beaucoup souffert de la crise, tout comme leurs travailleurs, ce qui a encore accentué les inégalités sociales entre les pays ¹¹².

¹⁰⁹ BIT, *Le travail au temps du COVID: Rapport du Directeur général*, ILC.109/I/B, 2021.

¹¹⁰ BIT, *World Social Protection Report 2020–22: Social Protection at the Crossroads – in Pursuit of a Better Future*, 2021, 19 (un résumé analytique est disponible en français).

¹¹¹ BIT, *Résolution et conclusions concernant la deuxième discussion récurrente sur la protection sociale (sécurité sociale)*, Conférence internationale du Travail, 109^e session, Genève, 2021.

¹¹² BIT, *World Social Protection Report 2020–22*.

76. Le secteur du tourisme devrait mettre en œuvre des politiques visant à garantir que tous les travailleurs bénéficient de conditions de travail décentes et d'une protection sociale adéquate et complète. La pandémie a permis de prendre conscience de l'importance qu'il y a à instaurer des systèmes de protection sociale universels fondés sur les droits qui garantissent aux travailleurs du tourisme l'accès à une protection complète, adéquate et durable tout au long de leur vie, conformément aux normes de l'OIT ¹¹³. En tant qu'élément central des stratégies globales de formalisation de l'économie informelle, la protection sociale permettra de mettre les travailleurs du tourisme à l'abri de crises futures et offrira aux entreprises et aux travailleurs la sécurité nécessaire pour assurer une transition juste vers un avenir du travail inclusif, résilient et durable dans ce secteur.
77. Les *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* expliquent comment renforcer la protection sociale des travailleurs dans le secteur du tourisme. Elles rappellent que les politiques de sécurité sociale devraient tenir compte de la question de l'égalité entre hommes et femmes, s'appliquer aux personnes relevant tant de l'économie formelle que de l'économie informelle, être liées aux politiques de promotion de l'activité économique et de l'emploi formel et chercher à garantir que tous les travailleurs du tourisme bénéficient d'une protection sociale. Des conditions et des prestations de sécurité sociale conformes aux normes internationales, en particulier à la convention (n° 102) concernant la sécurité sociale (norme minimum), 1952, et à la recommandation (n° 202) sur les socles de protection sociale, 2012, peuvent contribuer à ce que tous les travailleurs du tourisme bénéficient de garanties et de prestations de sécurité sociale qui leur permettent de vivre dignement.

Sécurité et santé au travail

78. Les risques et les dangers professionnels ont de lourdes conséquences pour les travailleurs du tourisme, pour leurs familles et leurs communautés, et ils hypothèquent gravement la productivité et la compétitivité du secteur. Ces risques et dangers comprennent notamment les états d'épuisement et les atteintes physiques imputables à un travail physiquement éprouvant, les accidents du travail et les lésions professionnelles, les risques psychologiques, mais aussi les risques chimiques et biologiques ¹¹⁴. Il est essentiel que tous les lieux de travail soient dotés de systèmes de gestion de la SST pour garantir la protection des travailleurs, l'amélioration constante du milieu de travail et l'adoption de mesures préventives contre les risques et les dangers.
79. La pandémie de COVID-19 a eu un profond impact sur la SST au travail, en exposant les travailleurs au risque d'infection sur leur lieu de travail – les espaces clos où ils sont proches les uns des autres ou en contact avec le public se révélant à cet égard particulièrement dangereux ¹¹⁵. La pandémie a mis en évidence le caractère crucial de la SST pour le secteur du tourisme: il ne s'agit pas seulement d'assurer la sécurité des travailleurs, mais de faire en sorte que les touristes puissent de nouveau voyager en toute confiance et d'ouvrir la voie à une reprise généralisée et durable du secteur. Sachant que les activités touristiques nécessitent une main-d'œuvre abondante qui côtoie souvent étroitement le grand public, il a fallu adopter de nouvelles mesures de SST pour protéger à la fois les travailleurs et le public contre les risques d'infection. De retour sur leur lieu de travail ou dans le cadre du

¹¹³ BIT, *Conclusions concernant la deuxième discussion récurrente sur la protection sociale (sécurité sociale)*, paragr. 13 d).

¹¹⁴ BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*.

¹¹⁵ BIT, *Anticiper, se préparer et répondre aux crises: Investir maintenant dans des systèmes de SST résilients*, 2021.

télétravail, les travailleurs ont dû faire face à des dangers et à des risques inédits en matière de SST, qui se sont ajoutés à ceux auxquels ils étaient déjà confrontés.

80. Il est important que les employeurs, les travailleurs et leurs représentants procèdent régulièrement à des évaluations de risques sur chaque lieu de travail afin de détecter les dangers liés à la présence, effective ou potentielle, du SARS-COV-2 dans l'environnement et de vérifier l'efficacité des mesures prises pour assurer une réduction maximale du risque d'exposition au COVID-19. Bonne ventilation, port du masque, distanciation physique, hygiène des mains, nettoyage régulier et programmes de vaccination sont essentiels pour assurer la sécurité des travailleurs et du public qu'ils accueillent. En matière de SST, des tests réguliers, le traçage des contacts et la protection du revenu des travailleurs malades ou tenus de se confiner figurent également au nombre des mesures indispensables ¹¹⁶.
81. Pour tous les travailleurs, la menace que représente le COVID-19 pour la SST ne se limite pas au risque d'infection en tant que tel. Les mesures qui ont été prises pour enrayer la propagation du virus, notamment le travail à domicile, les contrôles administratifs et techniques et, lorsque cela a été possible, l'utilisation plus systématique d'EPI, peuvent certes protéger les travailleurs contre le risque d'infection. Cependant, dans de nombreux cas, ces mesures ont engendré de nouveaux risques liés à la SST, notamment des risques chimiques, des risques ergonomiques et des risques psychosociaux. L'augmentation du stress a eu des répercussions sur la santé mentale et le bien-être de nombreux travailleurs, retardant parfois le traitement d'autres graves problèmes de santé. On a eu ponctuellement recours au télétravail, même si le secteur du tourisme se prête généralement moins à cette modalité. L'utilisation du télétravail, par exemple pour l'exercice des fonctions d'encadrement, a joué un rôle important dans la protection des travailleurs contre le virus, mais a provoqué un brouillage des limites entre vie professionnelle et vie privée chez les personnes concernées. Pour nombre de travailleurs, cette situation a constitué une source supplémentaire de stress: alourdissement de la charge des responsabilités familiales, difficultés rencontrées par les employeurs pour soutenir le moral de leurs employés (65 pour cent des entreprises interrogées par le BIT et le réseau SST du G20 ont signalé des difficultés à cet égard) ¹¹⁷. Les avancées de la vaccination sont considérées comme décisives pour la reprise du marché du travail: elles peuvent en effet contribuer à protéger la sécurité et la santé des travailleurs du tourisme de retour au travail, ainsi qu'à réduire les fermetures des lieux de travail et les restrictions qui y sont imposées. Ces avancées ne sont cependant pas homogènes à l'échelle planétaire, de même que la distribution des vaccins, d'où la lenteur des progrès enregistrés dans les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire ¹¹⁸.
82. La mise en œuvre et la diffusion de protocoles appropriés en matière de SST sont particulièrement importantes pour l'industrie du tourisme; elles sont en effet essentielles pour le rétablissement de la confiance vis-à-vis du secteur ainsi que pour la préservation de la sécurité et de la santé des travailleurs, des touristes et des communautés d'accueil. L'UITA – une fédération syndicale internationale composée de membres issus de divers secteurs, dont celui du tourisme – a instamment demandé que l'on assure la protection des travailleurs de l'hôtellerie dans le cadre de la lutte menée pour endiguer la propagation du COVID-19; elle a notamment exigé que l'on mette à leur disposition une gamme complète d'outils d'information et de prévention, que l'on adapte la planification des périodes de travail, des pauses et de l'organisation du travail de manière à réduire le plus possible les

¹¹⁶ UITA, *Guide to COVID-19 Safety in Hotels*, à paraître.

¹¹⁷ BIT, *Anticiper, se préparer et répondre aux crises*.

¹¹⁸ BIT, «Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Huitième édition».

risques et que l'on respecte le droit des travailleurs de refuser de travailler dans des conditions dangereuses ¹¹⁹. L'UITA a également demandé aux gouvernements et aux employeurs de renforcer les mesures de sécurité et de santé au travail pour les travailleurs du tourisme, en associant les organisations de travailleurs à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques de SST ainsi qu'aux mesures de sécurisation des revenus, notamment celles qui portent sur les soins médicaux et les congés maladie ¹²⁰.

83. Le secteur du tourisme a réagi en adoptant de nouvelles mesures de santé et de sécurité sur le lieu de travail pour protéger les travailleurs, comme la fourniture d'EPI (gants et masques notamment) et le recours à des formes de service sans contact permettant de maintenir la distanciation sociale, entre autres. Les organisations du secteur ont publié de nouveaux travaux consacrés à la SST, comme les protocoles de sécurité du Conseil mondial du tourisme et des voyages et les orientations générales concernant le retour au travail et le travail à domicile établies en partenariat avec l'Institution de la sécurité et de la santé au travail ¹²¹. Divers acteurs du secteur du tourisme ont effectué à titre privé des contrôles de conformité afin d'y promouvoir la sécurité et la santé. Des initiatives de ce type ne peuvent prétendre au même degré d'efficacité que les systèmes de gouvernance publics mais peuvent les soutenir ou les compléter. Des labels de certification ont par exemple été créés (en Suisse, le label «Clean & Safe») pour indiquer aux clients que les prestataires de services touristiques ont pris les dispositions nécessaires pour respecter les réglementations de sécurité en vigueur ¹²². Dans le même temps, les MPME, en particulier celles qui exercent leurs activités dans le secteur touristique informel, ont souvent eu des difficultés à respecter les prescriptions officielles relatives à la SST, nombre d'entre elles ne disposant pas des ressources nécessaires pour faire face aux menaces liées à la pandémie. En matière de sécurité et de santé, de nombreux travailleurs n'ont pas été correctement protégés pendant la pandémie, faute notamment d'un accès approprié aux EPI, aux services sanitaires et aux autres dispositifs mis en place pour réduire le nombre d'infections ¹²³. La mise en œuvre de mesures de SST dans cette catégorie d'entreprise continue de soulever d'importantes difficultés.
84. La liste récapitulative des mesures de prévention et de contrôle établie par le BIT pour lutter contre le COVID-19 dans les services d'hôtellerie et de restauration est un outil pratique et participatif qui facilite la mise en œuvre et la constante amélioration de mesures concrètes destinées à prévenir et à atténuer la propagation du COVID-19 dans ce secteur d'activité. Elle contient des recommandations sur les mesures générales destinées à protéger l'ensemble du personnel et de la clientèle (mesures d'hygiène, fourniture d'EPI – gants et masques, entre autres – distanciation sociale, traçage des contacts, par exemple); sur la planification des ressources, la communication et les systèmes de gestion ayant pour objectif de prévenir et de réduire le risque d'exposition au COVID-19 (les vérifications à effectuer concernent aussi les activités de consultation, l'évaluation des risques, la communication et la formation); et sur d'autres mesures destinées à protéger les travailleurs exerçant certaines professions ou certaines tâches (réceptionnistes et

¹¹⁹ UITA, «[Revendications de l'UITA relatives au COVID-19: Hôtellerie](#)», 2020.

¹²⁰ UITA, «[Proposals and discussion of demands for governments and employers](#)», draft item 3, Conseil d'administration extraordinaire du groupe de pilotage du secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme consacré au COVID-19, 14 mai 2020.

¹²¹ WTTTC, «[Safe Travels™: Global Protocols & Stamp for the New Normal](#)».

¹²² Voir Suisse, Suisse Tourisme, «[Nouveau label Clean & Safe](#)».

¹²³ BIT, *Anticiper, se préparer et répondre aux crises*.

concierges d'hôtel, personnel des restaurants, réfectoires et bars, personnel de nettoyage et d'entretien). Ces mesures de prévention et de contrôle sont capitales, tant pour la protection des travailleurs que pour la reprise et la poursuite durable des activités du secteur touristique ¹²⁴.

85. Alors que la crise se poursuit et que le secteur déploie d'importants efforts pour amorcer une reprise allant de pair avec le plein emploi productif, il est essentiel que le monde du travail et le secteur de la santé coordonnent leurs initiatives en vue de créer les conditions de sécurité dont les travailleurs et les citoyens ont besoin. Ces interventions sont cruciales, qu'il s'agisse de réactiver l'économie et de rouvrir les destinations touristiques ou de frayer la voie à une croissance et une reprise durables et résilientes dans le secteur du tourisme ¹²⁵. Le financement et la mise en place, en concertation avec les partenaires sociaux, de systèmes de SST solides et résilients permettront non seulement de protéger les travailleurs et de sortir plus rapidement de la crise actuelle (tout en évitant la contagion), mais aussi de réduire les risques auxquels ils pourraient être confrontés dans l'avenir, en cas de nouvelles crises. Sachant que certaines évolutions, comme les changements climatiques, accroissent le risque d'émergence de nouvelles situations d'urgence sanitaire à l'échelle planétaire, des systèmes de SST résilients pourraient renforcer la durabilité du secteur du tourisme et assurer à l'avenir la protection des travailleurs et des entreprises. La vaccination, en protégeant la sécurité et la santé des travailleurs du tourisme et en permettant l'allègement des restrictions sur les lieux de travail, peut également jouer un rôle crucial dans la reprise des marchés du travail. Les mesures visant à remédier aux inégalités que l'on observe dans le monde en matière de vaccination pourraient quant à elles se révéler rapidement et substantiellement bénéfiques pour le marché mondial du travail, en contribuant à une reprise plus équitable et plus inclusive ainsi qu'à la relance du travail et de l'activité dans le secteur touristique ¹²⁶.
86. Les normes internationales du travail offrent des orientations précises sur la manière de relever ces défis et d'exploiter les opportunités qui s'offrent de mettre en place des systèmes de SST plus résilients. La convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, la convention (n° 161) sur les services de santé au travail, 1985, la convention (n° 187) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006, et les recommandations qui leur sont rattachées font partie des instruments de l'OIT susceptibles d'être adaptés aux situations engendrées par la pandémie de COVID-19 et aux mesures de riposte mises en œuvre dans le secteur du tourisme ¹²⁷. Les *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* indiquent la voie à suivre pour remédier efficacement aux problèmes rencontrés dans le domaine de la SST et énoncent, par ordre de priorité, les mesures que les employeurs du secteur du tourisme sont tenus de mettre en œuvre, en collaboration avec les travailleurs et leurs représentants et conformément aux dispositions de la convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, à savoir: élaborer des politiques et des systèmes de gestion de la SST sur le lieu de travail; procéder régulièrement à l'évaluation des risques sur le lieu de travail afin d'identifier les risques potentiels et de définir les pratiques à adopter en matière de gestion

¹²⁴ BIT, «COVID-19 et activités d'hébergement et de restauration: Liste de vérifications à effectuer pour le contrôle et la prévention», 2020.

¹²⁵ BIT, «A 10-step Tool for a Safe and Healthy Return to Work in Times of COVID-19», 2021.

¹²⁶ BIT, «Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Huitième édition».

¹²⁷ BIT, «COVID-19 et activités d'hébergement et de restauration».

des risques; mettre en œuvre une approche intégrée de la SST visant à réduire le nombre de lésions, de maladies, de décès, d'accidents et de calamités.

Conditions de travail et organisation du travail

- 87.** Certaines formes de travail – travail posté, travail de nuit, travail saisonnier, travail temporaire, travail à temps partiel –, qui s'accompagnent d'un recours de plus en plus fréquent à l'externalisation et à la sous-traitance, sont très répandues dans le secteur du tourisme. Correctement conçues et réglementées, ces formes de travail peuvent constituer un tremplin vers l'emploi, notamment pour certaines catégories de travailleurs qui rencontrent beaucoup d'obstacles sur le marché du travail, comme les jeunes, les travailleurs peu qualifiés et les migrants. Elles peuvent aider à instaurer un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée et apporter une solution à des situations critiques en matière de garde des enfants et de soins aux proches ¹²⁸. Cela étant, elles peuvent aussi être à l'origine de déficits de travail décent si, entre autres raisons, elles ne sont pas réglementées de manière appropriée, si elles ne répondent pas à l'objectif juridique en vue duquel elles ont été expressément conçues et servent à contourner les obligations légales et contractuelles de l'employeur, et si elles ne permettent pas d'assurer une protection sociale adéquate aux travailleurs. Dans ces cas-là, elles contribuent alors à fausser le jeu de la concurrence et à creuser les inégalités sur le marché du travail ¹²⁹. La réglementation de la durée du travail, avec la fixation d'un horaire quotidien et hebdomadaire maximum, et cela pour l'ensemble des travailleurs quelle que soit la relation de travail qui les lie à l'employeur, est essentielle: pour la santé des travailleurs du secteur touristique, pour la sécurité sur le lieu de travail, pour l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et pour la productivité des entreprises durables ¹³⁰. La sortie de crise offre l'occasion de remédier aux lacunes de la législation et de son application, l'objectif étant de protéger les travailleurs et de promouvoir des emplois décents dans le secteur du tourisme.
- 88.** Pendant toute la crise du COVID-19, de nombreux travailleurs confrontés à la fermeture de leur lieu de travail ont dû se familiariser avec de nouvelles modalités de travail, comme le télétravail et d'autres formes de travail à distance. D'une manière générale, les conséquences de la crise ont été encore plus dommageables pour ceux qui n'ont pas pu travailler à distance – et c'est le cas de la plupart des travailleurs du secteur du tourisme ¹³¹. Les fermetures d'entreprises touristiques ont condamné au chômage des millions de travailleurs du secteur et se sont traduites pour un plus grand nombre encore par une situation de sous-emploi, notamment pour ceux qui occupaient des emplois faiblement rémunérés et travaillaient dans l'économie informelle. Dans les pays à revenu élevé, certains travailleurs du tourisme ont pu bénéficier des dispositifs de chômage partiel et de maintien dans l'emploi qui avaient été mis en place, mais ces dispositifs ont été à leur tour une source de difficultés pour les travailleurs et les entreprises du secteur.
- 89.** Les perturbations qui ont touché le fonctionnement des établissements scolaires et des garderies n'ont fait qu'accroître le fardeau des tâches domestiques et parentales, et contraint

¹²⁸ BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*.

¹²⁹ BIT, «*Rapports du Groupe de travail chargé de la discussion générale: Les inégalités et le monde du travail – Résolution et conclusions proposées présentées à la Conférence pour adoption*», ILC.109/Compte rendu n° 9A(Rev.1), 2021, 7.

¹³⁰ BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*.

¹³¹ BIT, *World Social Protection Report 2020–22*, 67.

de nombreuses femmes à se retirer complètement du marché du travail ¹³². Les effets cumulés de deux situations critiques – le fait d’avoir perdu son emploi et d’avoir plus de travail à la maison – a mis en péril la sécurité financière des femmes, notamment à la retraite, et exacerbé le risque d’une féminisation de la pauvreté dans la vieillesse ¹³³. La recommandation (n° 198) sur la relation de travail, 2006, invite les Membres à «veiller spécialement, dans le cadre de la politique nationale, à répondre aux besoins et intérêts respectifs des hommes et des femmes, dès lors que les femmes sont majoritaires dans des secteurs et des professions dans lesquels il existe une proportion élevée de relations de travail déguisées, ou un manque de clarté dans la relation de travail» (paragraphe 6 alinéa a)).

Dialogue social et tripartisme

90. Le dialogue social, fondé sur le respect de la liberté syndicale et la reconnaissance effective des syndicats et du droit de négociation collective, a un rôle crucial à jouer dans la conception des politiques destinées à promouvoir la justice sociale et à soutenir les mesures prises par les gouvernements pour protéger les emplois, les revenus et les entreprises dans le cadre de la lutte contre la pandémie de COVID-19. En temps de crise comme en période de prospérité, le dialogue social peut contribuer à rassembler les gouvernements, les employeurs et les travailleurs, à susciter la confiance à l’égard des nouvelles politiques et à faciliter leur appropriation.
91. La sortie de la pandémie de COVID-19 nécessite l’apport du dialogue social dans divers domaines clés et offre l’occasion de mettre en place des solutions dynamiques face aux contraintes sans cesse renouvelées imposées par la crise. Dans le secteur du tourisme, les acteurs et les institutions du dialogue social peuvent faire figurer plusieurs domaines d’interventions prioritaires dans le programme d’action à mettre en œuvre aux fins de la reprise: les mesures de protection de l’emploi en faveur des entreprises, l’accent devant être mis sur les investissements publics dans les secteurs clés et la transformation numérique de l’économie; la SST, les compétences, le télétravail et autres modalités de travail à distance; les mesures de protection sociale et l’écologisation du secteur ¹³⁴.
92. Compte tenu de la nature même du secteur touristique, qui constitue une interface entre une clientèle et des prestataires de services, de saines relations entre la direction et le personnel sur le lieu de travail revêtent une importance cruciale pour la qualité du service et la fidélisation des travailleurs à l’heure où le secteur commence à se remettre de la pandémie. Le dialogue social a un rôle décisif à jouer tant dans la réponse à la crise que dans l’organisation de la relance. En 2021, par exemple, les partenaires sociaux de l’Union européenne ont lancé un appel en faveur de la création dans toutes les institutions de l’UE d’un groupe de travail sur le secteur de l’hôtellerie qui serait chargé d’examiner l’incidence du COVID-19 sur les entreprises et les emplois et d’établir une feuille de route pour le redressement de ce secteur et le rétablissement de sa chaîne de valeur ¹³⁵. Le dialogue social peut également permettre de trouver des moyens d’accroître la productivité des

¹³² BIT, Résolution concernant un appel mondial à l’action en vue d’une reprise centrée sur l’humain qui soit inclusive durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19.

¹³³ BIT, «Women in Non-standard Employment», Inwork Issue Brief No. 9, 2017.

¹³⁴ BIT, «Après un an de pandémie de COVID-19, coup de projecteur sur les résultats du dialogue social», Note de recherche, 2021.

¹³⁵ EFFAT *et al.*, «Working Together for a Quick, Safe & Sustainable Recovery of Europe’s Hospitality Sector», 2021.

entreprises touristiques, tout en veillant à ce que les travailleurs du secteur bénéficient de conditions de travail adéquates dans le contexte de la reprise.

93. Le secteur du tourisme reste cependant caractérisé par un faible taux de syndicalisation, dû notamment à la place prépondérante des PME, à la jeunesse de la main-d'œuvre et à la forte rotation des effectifs. Une large part de ces derniers travaillent en outre dans l'économie informelle, ce qui les prive pour la plupart de représentation collective ¹³⁶.
94. L'appel mondial à l'action lancé par l'OIT en 2021 souligne l'importance du dialogue social et rappelle notamment la nécessité de mettre à profit le rôle qu'il a joué dans la réponse à la pandémie de COVID-19. Il s'agit notamment de promouvoir le dialogue social pour soutenir la réalisation des résultats énoncés dans l'appel et de renforcer la capacité des administrations publiques et des organisations d'employeurs et de travailleurs à participer à ce dialogue ¹³⁷. Les *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* proposent des lignes directrices expressément destinées à permettre aux mandants de promouvoir un dialogue social fructueux dans la filière touristique.

Normes internationales du travail et principes et droits fondamentaux au travail

95. Pendant tout le temps que prendra le relèvement du secteur touristique, après la pandémie de COVID-19 et au-delà, les normes internationales du travail vont constituer un cadre de référence fiable et éprouvé sur lequel les États Membres pourront s'appuyer pour reconstruire en mieux. La Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail réaffirme que l'élaboration, la promotion, la ratification des normes internationales du travail et le contrôle de leur application revêtent une importance fondamentale pour l'OIT, ce qui oblige cette dernière à posséder et à promouvoir un corpus clairement défini, solide et à jour de normes internationales du travail et à améliorer la transparence.
96. Les gouvernements ont le devoir d'adopter, d'appliquer et de faire respecter leur législation nationale pour garantir que les principes et droits fondamentaux au travail ainsi que les conventions internationales du travail ratifiées s'appliquent à tous les travailleurs du secteur touristique, en tenant compte de leurs obligations au titre d'autres normes internationales du travail. Les principes et droits fondamentaux au travail doivent être garantis à tous les travailleurs, quelle que soit leur relation de travail, y compris aux travailleurs précaires de l'économie formelle et de l'économie informelle.
97. En vertu de la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi (1998), tous les États Membres de l'Organisation ont l'obligation de respecter, promouvoir et mettre en œuvre les principes et droits fondamentaux au travail qui touchent le travail des enfants et le travail forcé, la liberté syndicale ainsi que la négociation collective et la non-discrimination.

¹³⁶ BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, 54.

¹³⁷ BIT, Résolution concernant un appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive, durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19.

Promouvoir l'égalité et la non-discrimination

98. Les avancées conquises de haute lutte en matière d'égalité et de non-discrimination avant la pandémie de COVID-19 sont aujourd'hui menacées. La crise a mis en lumière et exacerbé les inégalités entre hommes et femmes qui persistent à grande échelle dans le secteur du tourisme et dans le monde du travail en général, ainsi que la discrimination et la marginalisation de certaines catégories de travailleurs comptant souvent parmi les plus vulnérables, comme les jeunes, les migrants, les peuples autochtones et tribaux, les personnes handicapées et celles vivant avec le VIH/sida. Plusieurs raisons expliquent les graves répercussions de la crise sur les personnes en situation de vulnérabilité: ces personnes occupent généralement des emplois faiblement rémunérés dans les secteurs économiques les plus touchés par la pandémie, comme le secteur du tourisme, et elles travaillent souvent dans l'économie informelle, ce qui les rend extrêmement vulnérables en cas de choc économique. Quiconque appartient à plusieurs catégories défavorisées est alors l'objet de discriminations multiples et croisées qui cumulent et exacerbent les inégalités préexistantes ¹³⁸.
99. Malgré l'adhésion générale aux principes d'égalité, de non-discrimination et d'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes pour un travail de valeur égale, et malgré le nombre élevé de ratifications de la convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958, et de la convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951, les travailleurs du secteur touristique, notamment les groupes particulièrement exposés à la discrimination comme les travailleurs migrants, ne sont pas toujours protégés de manière efficace par la législation nationale pertinente. Pour ces catégories de travailleurs, l'inclusion sociale passe impérativement par la création et la promotion de possibilités d'emploi. Comme indiqué précédemment, la convention n° 190 et la recommandation n° 206 nous indiquent comment tirer parti de conditions propices à une reprise fondée sur l'égalité et la non-discrimination. La convention (n° 169) relative aux peuples indigènes et tribaux, 1989, vise à favoriser la reconnaissance et la protection de l'intégrité, des cultures et des identités des peuples autochtones et tribaux. Dans le contexte du développement et du redressement du secteur touristique, les gouvernements doivent veiller à ce que les droits et les cultures des peuples autochtones soient protégés ¹³⁹. Par ailleurs, comme indiqué précédemment, la convention n° 190 et la recommandation n° 206 recommandent les mesures à prendre pour éliminer la violence et le harcèlement au travail.
100. En vertu des *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, les politiques de promotion de l'égalité et de la non-discrimination dans le secteur du tourisme doivent viser les objectifs suivants: l'élimination de la violence et du harcèlement au travail; l'égalité de chances et de traitement des travailleurs; la mise en place de services et de structures de garde d'enfants et d'aide aux familles qui fonctionnent bien; une sensibilisation aux avantages que présente une main-d'œuvre diversifiée pour l'adaptabilité, la croissance et la durabilité des entreprises; l'élimination des obstacles auxquels se heurtent les groupes exposés à la discrimination, notamment à l'aide de mesures destinées à favoriser l'égalité d'accès aux programmes d'éducation et de formation, aux processus de recrutement et aux aides financières.

¹³⁸ BIT, *Addendum 2020 à l'Étude d'ensemble*, 121.

¹³⁹ BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, 35-36.

Éliminer le travail forcé et le travail des enfants

101. Le travail forcé constitue une menace particulière pour les travailleurs du secteur du tourisme qui ont perdu leurs revenus et leurs économies à cause de la pandémie. On peut par ailleurs craindre qu'en raison de l'accroissement de la vulnérabilité socio-économique et de l'augmentation du coût d'opportunité de l'éducation pour une importante proportion des plus pauvres, certaines familles ne soient tentées de faire travailler leurs enfants pour être en mesure de «joindre les deux bouts» ¹⁴⁰.
102. Si l'on s'accorde généralement à reconnaître que le tourisme n'est pas la cause des violations des droits de l'homme, certaines activités parallèles associées à tort au tourisme peuvent aggraver le problème; c'est le cas par exemple lorsque certains éléments des infrastructures touristiques, comme les réseaux de transport et l'hébergement, sont exploités à des fins criminelles. On estime que 2 millions d'enfants dans le monde sont victimes d'exploitation sexuelle à des fins commerciales; or cette situation est en grande partie liée à des activités parallèles indûment associées au tourisme ¹⁴¹. La pauvreté engendrée par la crise risque par ailleurs d'exacerber ces problèmes.
103. Le COVID-19 menace de compromettre toutes les victoires obtenues en une génération dans la lutte menée contre le travail des enfants et le travail forcé. C'est pourquoi les principes et droits fondamentaux au travail de l'OIT portant sur l'abolition du travail des enfants et l'élimination du travail forcé ou obligatoire sont plus importants que jamais pour le secteur du tourisme. Ils constituent en effet le point d'ancrage à partir duquel il sera possible de reconstruire en mieux et de bâtir un monde du travail plus juste lorsque la pandémie sera terminée. Malgré les sérieuses difficultés auxquelles sont confrontés les travailleurs les plus fragilisés face à la crise, cette reconstruction constitue pour les États Membres une occasion unique d'éliminer les pires formes d'exploitation des travailleurs, notamment celles qui peuvent s'exercer dans le cadre d'activités parallèles au tourisme, et de construire un avenir plus juste, plus équitable et plus durable pour tous ¹⁴².
104. La convention (n° 138) sur l'âge minimum, 1973, et la convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999, (convention universellement ratifiée), exigent que des mesures immédiates soient prises contre les pires formes de travail des enfants, notamment l'esclavage et le trafic de stupéfiants. Les États Membres qui ne l'ont pas encore fait devraient envisager la possibilité de ratifier la convention n° 138, la convention (n° 29) sur le travail forcé, 1930, et son protocole de 2014, et la convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957 ¹⁴³. La Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail et la cible 8.7 des ODD sont l'expression de cette ferme volonté de la communauté internationale d'éradiquer le travail forcé et le travail des enfants et de mettre fin à l'esclavage moderne et à la traite des êtres humains.
105. Il est important de mettre en place des législations et des réglementations nationales qui protègent les personnes, en particulier les travailleurs migrants, contre les pratiques abusives et frauduleuses susceptibles d'être utilisées dans le cadre des procédures de recrutement, sur la base des normes internationales du travail et des *Principes généraux et directives*

¹⁴⁰ BIT, *Document thématique sur les principes et droits fondamentaux au travail face à la COVID-19*, 2020.

¹⁴¹ BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, 37-38.

¹⁴² BIT, *Document thématique sur les principes et droits fondamentaux au travail face à la COVID-19*.

¹⁴³ BIT, *Donner un visage humain à la mondialisation: Étude d'ensemble sur les conventions fondamentales concernant les droits au travail à la lumière de la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable*, 2008, rapport de la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations, ILC.101/III/1B, 2012, paragr. 253.

opérationnelles concernant le recrutement équitable de l'OIT. Les normes internationales du travail relatives aux migrations, notamment la convention (n° 97) sur les travailleurs migrants (révisée), 1949, et la recommandation (n° 86) qui l'accompagne, ainsi que la convention (n° 143) sur les travailleurs migrants (dispositions complémentaires), 1975, et la recommandation (n° 151) qui la complète, apportent un précieux éclairage sur ce point.

Garantir la liberté syndicale et la reconnaissance effective du droit de négociation collective

106. Tout au long de la pandémie, l'exercice des droits à la liberté syndicale et à la négociation collective, conformément à la convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, et à la convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949, s'est avéré indispensable à l'élaboration de réponses efficaces et consensuelles à la crise, comme celles qui ont permis, par exemple, dans le secteur du tourisme, de protéger les travailleurs sur leur lieu de travail dès le début de la pandémie et de faciliter ensuite le processus de redressement ¹⁴⁴. La coopération sur le lieu de travail et d'autres formes de dialogue social ont également apporté une contribution importante à la résolution de certains problèmes du secteur. En fait, la pandémie a redynamisé le dialogue social et la négociation collective, les employeurs et les travailleurs ayant joint leurs efforts pour trouver collectivement des solutions aux problèmes rencontrés.
107. À certains égards, cependant, il est devenu plus difficile de garantir les droits à la liberté syndicale et à la négociation collective avec la crise du COVID-19. Dans certains contextes, les droits au travail, notamment les droits à la liberté syndicale et à la négociation collective, ont été sérieusement malmenés dans le cadre des efforts déployés plus largement par les gouvernements pour répondre à la crise ¹⁴⁵. Ainsi, il a parfois été pris prétexte de la crise du COVID-19 pour limiter les droits syndicaux, y compris en ce qui concerne l'obligation de garantir la liberté syndicale et la reconnaissance effective du droit à la négociation collective. La mise en œuvre de systèmes de négociation collective ainsi que de mesures en faveur de l'égalité de rémunération (pour un travail de valeur égale) et de la transparence des salaires, en particulier dans les chaînes d'approvisionnement, est une condition essentielle, entre autres, pour répartir équitablement les fruits du progrès économique dans le secteur du tourisme et contribuer à établir une relation vertueuse entre l'augmentation des salaires et la croissance de la productivité ¹⁴⁶.
108. La liberté syndicale et la négociation collective sont indispensables pour parvenir à une reprise inclusive, sûre, résiliente, équitable, durable et centrée sur l'humain dans le secteur du tourisme. La négociation collective peut largement contribuer à l'amélioration des performances des entreprises touristiques, à la gestion du changement et au renforcement des relations professionnelles. Toutefois, bien qu'elles puissent être importantes pour le fonctionnement du secteur, la diversité et la fragmentation des entreprises qui le composent, le niveau d'informalité et la complexité des relations d'emploi que l'on y observe, notamment du fait de l'ampleur de la sous-traitance et de l'externalisation, peuvent avoir des incidences sur la liberté syndicale et le droit de négociation collective. Selon les *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, une attention particulière doit être accordée aux points suivants: l'élaboration d'une législation et de politiques publiques ou

¹⁴⁴ Par exemple, BIT, «Les effets du COVID-19 sur le secteur du tourisme».

¹⁴⁵ BIT, *Document thématique sur les principes et droits fondamentaux au travail face au COVID-19*.

¹⁴⁶ ILC.109/Compte rendu n° 9A(Rev.1), 7; et BIT, *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, 53.

l'adaptation de celles qui existent afin de garantir la liberté syndicale et le droit de négociation collective sans discrimination; la mise en place de mécanismes appropriés – y compris une autorité responsable et des inspecteurs du travail – pour garantir la mise en œuvre de ces lois et politiques; la protection des travailleurs du tourisme contre les licenciements motivés par leurs activités au sein d'organisations de travailleurs; la création, au niveau national et sur le lieu de travail, de structures de dialogue social garantissant l'efficacité de la négociation collective et la consultation des travailleurs.

► Grandes tendances et facteurs de changement: Le secteur du tourisme à un tournant décisif

Tourisme et mondialisation

- 109.** En contribuant à la mobilité des personnes, la mondialisation et la baisse du coût des voyages ont permis à une proportion croissante de la population mondiale de voyager, alimentant ainsi le tourisme national et international. Au cours des dernières décennies, le tourisme a bénéficié à de nombreux pays, régions et communautés, stimulant à la fois l'économie et la création d'emplois et d'entreprises tout au long de sa chaîne de valeur. Face à la mondialisation, les destinations touristiques ont cherché à développer et à protéger leurs atouts culturels afin de se détacher du lot et d'en tirer un avantage concurrentiel ¹⁴⁷. Toutefois, les progrès de la mondialisation et le développement du tourisme ont également eu des effets négatifs sur les destinations touristiques, notamment l'uniformisation des produits qu'elles proposent et l'érosion de leur culture sous l'effet de l'adaptation à des traditions étrangères, la pression sur les infrastructures locales et la dégradation de l'environnement ¹⁴⁸.
- 110.** Avant la crise du COVID-19, les experts prévoyaient que la poursuite de la mondialisation se traduirait par une forte croissance du secteur du tourisme, en particulier du tourisme international ¹⁴⁹. En 2011, l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) prévoyait que le nombre annuel d'arrivées de touristes internationaux atteindrait 1,4 milliard en 2020 et 1,8 milliard en 2030, la plus forte croissance des arrivées devant se produire dans la région Asie-Pacifique ¹⁵⁰ et la croissance des départs étant essentiellement alimentée par l'Afrique, la région Asie-Pacifique et le Moyen-Orient (figure 7) ¹⁵¹. En 2019, le nombre d'arrivées internationales – près de 1,46 milliard – avait déjà dépassé ces prévisions. Toutefois, pendant la pandémie, le nombre d'arrivées s'est effondré, revenant aux niveaux d'avant 1990 (381 millions seulement), soit une baisse beaucoup plus marquée que celles qui avaient suivi temporairement l'épidémie de SRAS de 2003 ou la crise financière mondiale de 2008-09. Il faudra probablement entre deux ans et demi et quatre ans pour que le tourisme international revienne à ses niveaux de croissance d'avant 2019 mais, grâce au rebond de l'activité économique, le secteur devrait retrouver la trajectoire de croissance prévue avant la pandémie ¹⁵².

¹⁴⁷ OCDE, *The Impact of Culture on Tourism*, 2009 (traduction française des pages 3 à 75 disponible en ligne uniquement).

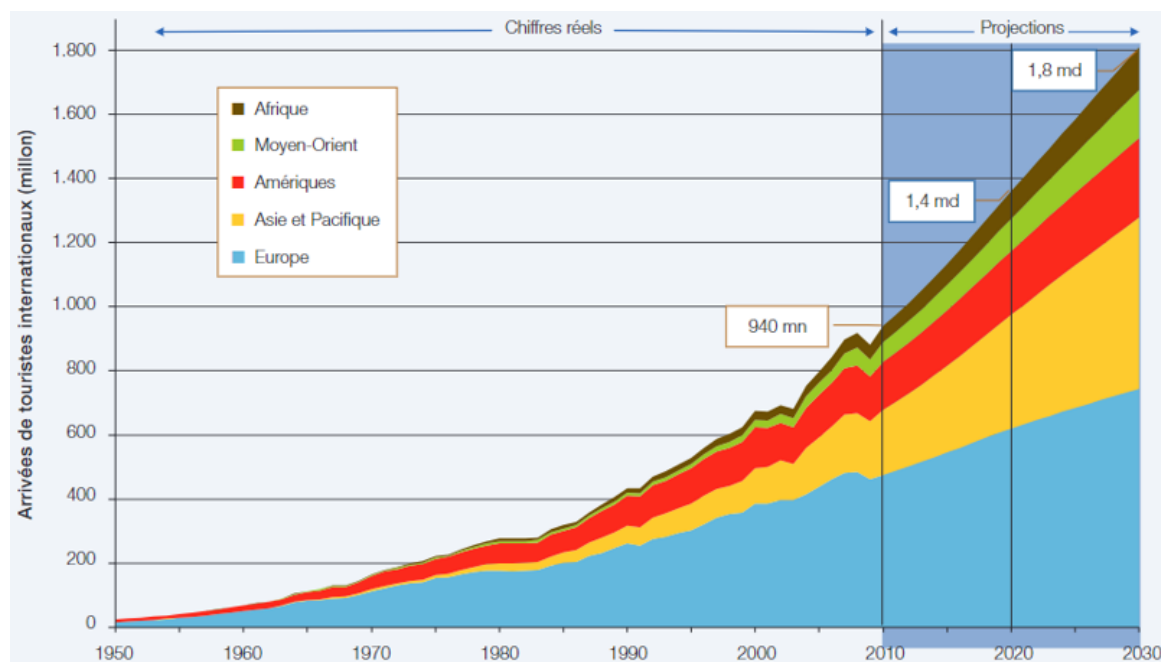
¹⁴⁸ BIT, *Développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme*; Lena Linetti, «The Effect of Globalization on the Tourism Industry», 2019.

¹⁴⁹ OCDE, *Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2020*.

¹⁵⁰ OMT, *Faits saillants OMT du tourisme: Édition 2017*, 14.

¹⁵¹ Forum économique Mondial, «The New Travel Boom: Why Your Next Holiday Won't Be Where You Expect», 2017.

¹⁵² OMT, «Évaluation de l'impact de la flambée de COVID-19 sur le tourisme international», décembre 2020.

► **Figure 7. Arrivées de touristes internationaux: tendance actuelle et prévisions 1950-2030**

Source: OMT, «Faits saillants OMT du tourisme, Édition 2017».

- 111.** La mondialisation a également une incidence sur les migrations de main-d'œuvre dans le secteur du tourisme, puisqu'elle permet aux employeurs de pallier d'importantes pénuries de compétences en tirant parti de la mobilité des travailleurs et qu'elle crée une importante source d'emplois pour les migrants nationaux et internationaux à la recherche d'un travail temporaire ou permanent hors de chez eux. En ce qui concerne les possibilités d'emploi offertes aux migrants, il existe généralement un fossé entre les personnes originaires des pays les plus pauvres, cantonnées pour la plupart à des postes peu qualifiés et faiblement rémunérés, et les personnes originaires des pays développés, qui occupent le plus souvent des postes techniques ou des postes d'encadrement plus qualifiés. Les travailleurs migrants connaissent donc des situations très variables au sein du secteur ¹⁵³, néanmoins ils comptent parmi les travailleurs du tourisme les plus exposés à l'emploi informel et à des conditions de travail moins sûres et moins favorables. Alors que le secteur se remet lentement de la crise du COVID-19 et que les travailleurs cherchent de nouveau à émigrer ou à réémigrer à la recherche d'un emploi dans le tourisme, il convient d'adopter des politiques propres à rendre les systèmes de gouvernance des migrations de main-d'œuvre plus sûrs, plus équitables et plus durables et à assurer des conditions de travail décentes aux travailleurs du secteur.

Progrès technologiques et révolution numérique

- 112.** À la pointe de la révolution numérique, le secteur du tourisme a adopté très tôt les nouvelles technologies et les nouvelles plateformes, l'hôtellerie et les services de voyage et de tourisme étant parmi les premiers à faire appel à la réservation en ligne et à l'économie collaborative à l'échelle mondiale. Le numérique – intelligence artificielle, réalité augmentée et réalité virtuelle, technologie des chaînes de blocs, «Internet des objets», services

¹⁵³ Tom Baum, *Migrant Workers In The International Hotel Industry*, International Migration Paper No. 112 (BIT, 2012), v.

géolocalisés, etc. – continue de révolutionner le secteur. En permettant d'offrir des produits et des services plus diversifiés, de meilleure qualité et plus durables sur le plan environnemental et social (voir encadré ci-dessous) ¹⁵⁴, la transformation numérique a entraîné des bouleversements dans le secteur, qui est passé du statut de fournisseur de services essentiellement axés sur l'hôtellerie à celui de prestataire de services personnalisés utilisant souvent des plateformes électroniques et des systèmes et outils intégrés de plus en plus sophistiqués ¹⁵⁵. Néanmoins, la majorité des entreprises du tourisme ne sont pas encore en mesure d'exploiter l'important gisement de productivité et de croissance que constituent les technologies numériques ¹⁵⁶.

► **Les technologies numériques d'aujourd'hui et de demain les plus susceptibles d'avoir de réels effets sur l'emploi et les compétences dans le secteur du tourisme**

- **Plateformes numériques.** Les agences de voyage en ligne et les plateformes numériques sont des espaces où les consommateurs et les entreprises peuvent se connecter et dialoguer les uns avec les autres, et bénéficier de services améliorés grâce à l'action combinée en temps réel des technologies de l'information et de la communication, des mégadonnées (big data) et de l'intelligence artificielle. Le succès d'Airbnb à la fin des années 2000 et tout au long des années 2010 a préfiguré l'essor du modèle de l'économie collaborative, qui devrait se développer dans le tourisme plus que dans tout autre secteur. On estime que les agences de voyage en ligne et les plateformes numériques bénéficieront d'un transfert de chiffre d'affaires de 100 milliards de dollars É.-U., sur le total généré par le tourisme, au détriment des entreprises traditionnelles.
- **Intelligence artificielle et mégadonnées.** L'intelligence artificielle et les mégadonnées jouent un rôle essentiel dans la personnalisation de l'expérience touristique en proposant un choix à la carte de destinations, d'hôtels, de restaurants, d'équipements et d'autres services. Les systèmes de recommandation accessibles depuis les appareils mobiles peuvent orienter le touriste en fonction de l'endroit où il se trouve et de ses choix précédents.
- **Robots de service.** Les robots de service et les robots d'assistance aux passagers peuvent contribuer à réduire les coûts et offrent aux clients des services complémentaires susceptibles de limiter les temps d'attente. Dans certains pays, comme le Japon, des robots de service plus sophistiqués sont utilisés par exemple dans le service de chambre et la restauration automatique. Dans de nombreux pays, cependant, les consommateurs et les producteurs résistent à cette évolution, et la préférence pour l'hôtellerie en face-à-face reste forte.
- **Réalité virtuelle.** La réalité virtuelle et la réalité augmentée sont susceptibles de modifier et d'améliorer le vécu touristique. La réalité virtuelle, par exemple, est utilisée au stade de la réservation pour aider le consommateur à choisir sa destination; elle peut aussi permettre aux guides touristiques de mieux informer leurs clients ou être proposée dans les chambres d'hôtel pour offrir aux hôtes de nouvelles expériences. Dans certains cas, la découverte virtuelle du site touristique peut se substituer au voyage lui-même.

Source: OECD, «Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future».

- 113.** La crise du COVID-19 a accéléré le progrès technologique, la transformation numérique et l'automatisation dans le secteur du tourisme. Des outils numériques ont été utilisés pendant la pandémie pour faciliter la reprise des activités en toute sécurité. Les codes QR (de l'anglais «quick response code») et les commandes en ligne permettent d'assurer la distanciation physique et d'offrir un service sans contact dans les bars et les restaurants;

¹⁵⁴ OMC, «Digital Transformation».

¹⁵⁵ OCDE, «Preparing The Tourism Workforce For The Digital Future», *OECD Tourism Papers No. 2021/02*, 2021, 11-12.

¹⁵⁶ OCDE, *Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2020*.

d'autres entreprises qui reçoivent de la clientèle ont également adopté des méthodes de paiement sans contact. De nouvelles procédures d'enregistrement numérique ont été établies pour faire respecter la réglementation en matière de vaccination et de dépistage. Malgré l'importance accordée à la personnalisation du service à la clientèle dans le secteur du tourisme, de nombreux services numériques et en ligne devraient rester en place après la pandémie. Par ailleurs, si la plupart des modifications apportées aux services dans le secteur s'appuient sur des technologies éprouvées, on s'intéresse de plus en plus à des technologies nouvelles et émergentes, comme le tourisme virtuel, qui fait appel à la réalité virtuelle et à la réalité augmentée ¹⁵⁷. De par leur capacité à améliorer la productivité et la rentabilité, les technologies joueront un rôle clé dans le relèvement du secteur. L'intelligence artificielle et les mégadonnées peuvent faciliter la gestion des flux touristiques ainsi que la surveillance et la protection des lieux d'accueil et de leurs ressources à mesure que la situation s'améliore et qu'une croissance durable s'installe. Le redressement des entreprises et des destinations touristiques dépendra de leur capacité à tirer parti des technologies pour s'adapter plus souplesment aux nouveaux goûts et aux nouvelles tendances, offrir des services de plus en plus personnalisés, utiliser des plateformes numériques pour élargir leur clientèle et mettre en œuvre les protocoles sanitaires au fil de leur évolution. L'accent pourrait être mis sur les technologies dans les plans de relance, notamment pour faciliter le passage au numérique des MPME. Les Pays-Bas et le Portugal, par exemple, ont lancé des programmes de financement destinés à promouvoir l'innovation dans l'écosystème des start-up, y compris dans le secteur du tourisme ¹⁵⁸.

- 114.** Si la transformation numérique du tourisme peut stimuler la productivité et l'efficacité et améliorer la prestation de services, elle modifie l'organisation du travail, des lieux de travail et des entreprises, tout en créant de nouvelles opportunités et de nouveaux problèmes dans le domaine de l'emploi et des compétences. Il en résulte en effet un décalage entre l'offre et la demande de compétences, en particulier pour les postes peu ou moyennement qualifiés qui nécessitent des compétences numériques ou d'autres compétences complémentaires. Dans le même temps, le recours aux systèmes d'information et de communication et aux systèmes numériques accroît la demande de travailleurs hautement qualifiés capables de les faire fonctionner à mesure qu'apparaissent de nouveaux emplois et de nouvelles professions ¹⁵⁹. Les règles de distanciation physique ont fait augmenter la demande de processus automatisés et d'outils basés sur le Web, et il existe des possibilités d'automatisation et de robotisation des emplois dans le secteur. Des travaux de recherche menés par le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP) sur l'incidence de la crise du COVID-19 et de l'automatisation dans l'industrie du tourisme ont montré que la plupart des emplois ont été durement touchés par la pandémie, que de nombreuses tâches peuvent être automatisées et que la pandémie est susceptible d'accélérer ce processus. Ces travaux montrent toutefois que l'automatisation des tâches se traduira le plus souvent par une transformation des emplois – qui nécessitera de nouvelles compétences – plutôt que par des pertes d'emplois et que la transformation numérique du secteur créera de nouveaux emplois ¹⁶⁰.
- 115.** Le passage au numérique ayant des incidences sur les emplois et les professions, il est de la plus haute importance de réduire le décalage entre l'offre et la demande de compétences

¹⁵⁷ OCDE, «Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future».

¹⁵⁸ ONU, «Note de synthèse: La COVID-19 et la transformation du tourisme».

¹⁵⁹ OCDE, «Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future».

¹⁶⁰ CEDEFOP, «Skills Developments and Trends in the Tourism Sector».

numériques. Il est essentiel par ailleurs de mettre l'accent sur les compétences et l'apprentissage tout au long de la vie pour garantir un avenir du travail centré sur l'humain et une reprise inclusive, résiliente et durable après la crise du COVID-19. Les déficits de compétences et de qualifications risquent de créer des frictions sur le marché du travail et de faire pression sur les entreprises qui ne disposent pas de travailleurs qualifiés dans le domaine du numérique. Pour remédier aux déficits de qualifications, il faut une approche globale associant les travailleurs, les employeurs et les pouvoirs publics. Les pénuries de compétences touchent les entreprises touristiques de toute taille, et en particulier les MPME, qui peuvent avoir du mal à attirer des travailleurs qualifiés ou à former leurs collaborateurs de manière à couvrir la palette de compétences nécessaire pour garantir l'avenir du secteur. Cet effet est particulièrement marqué si l'on considère l'incidence disproportionnée de la crise du COVID-19 sur l'activité et la rentabilité de ces entreprises. En plus du développement des compétences et de la formation au numérique et autres spécialités complémentaires, il convient d'adopter des politiques ciblant spécifiquement les MPME si l'on veut permettre à toutes les entreprises de profiter pleinement des avantages du numérique et contribuer à promouvoir l'emploi décent, l'amélioration de la productivité et le développement durable dans le tourisme.

Données démographiques: Une main-d'œuvre diversifiée et multigénérationnelle

- 116.** Les tendances démographiques mondiales – notamment la croissance des populations, l'augmentation de l'espérance de vie, le vieillissement et l'urbanisation – offrent de nouvelles opportunités et posent de nouveaux problèmes au secteur du tourisme et à ses travailleurs. À mesure que la composition de la population change, les besoins et les exigences des voyageurs évoluent, tout comme la structure et la dynamique de la main-d'œuvre du tourisme.
- 117.** Selon les Nations Unies, la population mondiale devrait augmenter de 2 milliards de personnes au cours des trente prochaines années, atteignant 9,7 milliards en 2050 et 11 milliards à la fin du XXI^e siècle. D'ici à 2050, plus de la moitié de la croissance démographique mondiale se concentrera en Afrique, région où la population augmente le plus rapidement. La baisse des taux de fécondité, le vieillissement des populations et l'allongement de l'espérance de vie créeront d'autres problèmes démographiques, mais certains pays et régions dont la population est plus jeune, notamment en Afrique, bénéficieront d'un dividende démographique ¹⁶¹. Cela se traduira, en nombre de voyageurs sortants, par une croissance du tourisme dans toutes les régions, en premier lieu l'Afrique, l'Asie et le Pacifique, et le Moyen-Orient. En nombre de voyageurs entrants, la plus forte croissance par région devrait se produire en Asie et dans le Pacifique, où le nombre d'arrivées devrait augmenter globalement de 331 millions, et atteindre 535 millions en 2030 (soit une augmentation de près de 5 pour cent par an par rapport aux niveaux de 2019) ¹⁶². Parallèlement, le nombre de voyageurs de plus de 60 ans devrait atteindre 1,7 milliard d'ici à 2040, soit 89 pour cent de plus qu'en 2015 ¹⁶³.
- 118.** La croissance continue du nombre de touristes dans le monde engendrera de nouvelles demandes dans le secteur et augmentera la pression sur les infrastructures, qu'il s'agisse

¹⁶¹ ONU, «Questions thématiques: Population».

¹⁶² OMT, *Tourism towards 2030: Global Overview*, 2010, 18.

¹⁶³ OCDE, *Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2020*, 45.

des destinations existantes ou des nouvelles destinations. Le vieillissement des populations entraînera un accroissement de la demande d'accessibilité des sites et des services, tant sur le plan de l'accès physique que sur celui de la fourniture d'informations ¹⁶⁴. La question de l'accessibilité est déjà au cœur des initiatives touristiques menées dans de nombreux pays, par exemple l'Allemagne, la Belgique, la France, la Hongrie, le Luxembourg, la République de Corée, le Royaume-Uni et la Turquie ¹⁶⁵.

119. Outre la nécessité de répondre à la demande de populations vieillissantes, les jeunes générations représenteront jusqu'en 2040 une part de plus en plus importante dans les dépenses touristiques globales. Pour le secteur du tourisme, ces générations ont des attentes et des demandes différentes. Par exemple, les membres de la génération Y (nés entre 1980 et 2000) voyagent davantage que les autres générations, mais sur des distances moins grandes en moyenne, et privilégient les expériences «authentiques» hors des sentiers battus du tourisme traditionnel. De plus, les économies émergentes prennent de l'importance à mesure que la classe moyenne se développe et que les exigences en matière de tourisme se diversifient en fonction des cultures. En Chine, par exemple, la génération Y accorde une plus grande place aux voyages que la moyenne mondiale du même groupe d'âge ¹⁶⁶.
120. Les consommateurs s'intéressent de plus en plus à l'écologie et aux produits et services respectant les cultures locales, l'environnement et la biodiversité, ce qui crée une demande pour toute une gamme de services liés à l'écotourisme, et ils utilisent de plus en plus souvent des plateformes numériques. Le tourisme intérieur non traditionnel et à petite échelle et l'écotourisme progressent par rapport au tourisme traditionnel à grande échelle afin de répondre à la demande de nouveaux groupes de consommateurs. En outre, la pandémie de COVID-19 a modifié les attentes et les habitudes des voyageurs, aussi bien à court terme qu'à long terme. Les préoccupations en matière de sécurité et de santé prennent de l'importance ¹⁶⁷, et la demande de voyages privés loin des foules (y compris les locations privées) devrait continuer d'augmenter ¹⁶⁸. Un récent rapport du Forum économique mondial montre que, en raison de la pandémie, les considérations en matière de santé et de sécurité sont devenues un facteur plus important que le prix dans le choix du lieu de séjour ¹⁶⁹.
121. Les nouvelles tendances démographiques auront des répercussions importantes sur la main-d'œuvre du secteur du tourisme. Alors que celui-ci attire généralement des jeunes, les changements démographiques laissent présager un personnel de plus en plus multigénérationnel et diversifié et une augmentation du nombre de travailleurs âgés et de personnes en situation de handicap ¹⁷⁰. Le vieillissement de la main-d'œuvre et l'évolution constante des besoins du secteur exigent que l'on accorde davantage de place à

¹⁶⁴ OCDE, *Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2018*, 2018.

¹⁶⁵ OCDE, *Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2020*, 45

¹⁶⁶ OCDE, *Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2018*, 73-79.

¹⁶⁷ Forum économique mondial, «COVID-19 Could Change Travel – But Not in the Way You Think», septembre 2020.

¹⁶⁸ Par exemple, Hannah Sampson et Natalie B. Compton, «11 Ways the Pandemic will Change Travel», *The Washington Post*, 15 juin 2020.

¹⁶⁹ Forum économique mondial, «COVID-19 Could Change Travel – But Not in the Way You Think».

¹⁷⁰ ONU, Assemblée générale, *Résolution 61/106*, Convention relative aux droits des personnes handicapées, A/RES/61/106, 2007. Cette convention reconnaît «que la notion de handicap évolue et que le handicap résulte de l'interaction entre des personnes présentant des incapacités et les barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres».

l'apprentissage tout au long de la vie et sont source de nouveaux problèmes, mais aussi de nouvelles opportunités dans le domaine du perfectionnement et de la reconversion des travailleurs. À mesure que la demande de tourisme accessible augmente, le recrutement et la formation de travailleurs handicapés peuvent contribuer à la conception de services plus inclusifs et plus accessibles. Il est également possible de faire en sorte que le travail dans le secteur du tourisme soit inclusif, durable et résilient en mettant l'accent sur l'égalité entre hommes et femmes et sur les droits des groupes de travailleurs les moins bien rémunérés et les plus fréquemment exposés à de mauvaises conditions de travail, à la discrimination, à la violence et au harcèlement.

Changement climatique et transition juste vers la durabilité environnementale

122. Le tourisme durable peut contribuer à la lutte contre la surexploitation des ressources naturelles dans les destinations touristiques et à la pérennité des activités économiques dans les communautés locales et voisines. Toutefois, sans les mesures et la réglementation nécessaires pour assurer la durabilité du secteur, le tourisme peut aussi entraîner une augmentation des déchets, une surexploitation des ressources et une dégradation de l'environnement ou des tensions sociales au sein des communautés locales. Garantir la durabilité à long terme du secteur du tourisme en tant que partie intégrante des stratégies de relance pour sortir de la crise du COVID-19 et pour l'après-sortie de crise peut contribuer à jeter les bases d'une transition vers une économie verte, favoriser la création d'emplois verts et aider à relever les défis du changement climatique.
123. Malgré une baisse temporaire des émissions de CO₂ en 2020, la pandémie de COVID-19 n'a pas freiné la progression du changement climatique ¹⁷¹, ce qui a mis en évidence l'ampleur du défi à venir pour le monde et pour le secteur du tourisme. Avec l'arrêt presque complet des voyages et du tourisme en 2020, les émissions de gaz à effet de serre ont baissé d'environ 7 pour cent, ce qui correspond au niveau annuel de réduction des émissions requis pour atteindre les objectifs fixés par l'Accord de Paris ¹⁷². Dans le secteur du tourisme, la principale contribution au changement climatique vient des émissions liées au transport. En 2016, celles-ci représentaient 5 pour cent de l'ensemble des émissions de CO₂ d'origine humaine, alors que d'ici à 2030 cette part devrait passer à 5,3 pour cent – soit une augmentation de 25 pour cent des émissions de CO₂ du secteur ¹⁷³.
124. Outre l'incidence du tourisme sur les émissions de gaz à effet de serre et le changement climatique, une préoccupation majeure est la protection de la biodiversité. La préservation des écosystèmes ainsi que des zones et des espèces protégées est souvent tributaire des revenus générés par le tourisme. Si la diminution du tourisme au cours de la pandémie de COVID-19 a dans certains cas fait baisser la pression sur l'environnement, elle a entraîné une chute de ces revenus. Il est nécessaire de soutenir sur le long terme les mesures de préservation mises en place dans le secteur du tourisme et d'investir dans des solutions durables qui atténuent les effets de ce dernier sur l'environnement, par exemple une meilleure gestion des ressources naturelles et la promotion des matériaux durables ¹⁷⁴.

¹⁷¹ Organisation météorologique mondiale, «United in Science 2021».

¹⁷² OMT, «Transformer le tourisme pour l'action climatique»; Pierre Friedlingstein *et al.*, «Global Carbon Budget 2020», *Earth Syst. Sci. Data* 12, n° 4 (2020): 3269-3340.

¹⁷³ OMT et Forum international des transports (FIT), *Transport-related CO₂ Emissions of the Tourism Sector – Modelling Results*, 2019.

¹⁷⁴ OMT, *Recommendations for the Transition to a Green Travel and Tourism Economy*, 10-11.

- 125.** Alors que le secteur du tourisme table sur une sortie complète de la crise du COVID-19, il est possible de reconstruire en mieux en rendant le secteur inclusif, durable et résilient. Afin d'atténuer les effets du changement climatique, l'OMT souligne la nécessité de renforcer la mesure des émissions de CO₂ produites par le tourisme et la transparence à leur sujet, de décarboner les activités touristiques et d'accompagner le secteur sur la voie de l'élimination du carbone ¹⁷⁵. Les politiques de tourisme durable s'intéressent surtout aux incidences économiques, sociales et environnementales que le secteur a et aura sur les touristes, le secteur lui-même, l'environnement et les populations locales. Pour contribuer à la promotion d'un tourisme plus viable, l'OCDE préconise d'axer clairement les politiques sur la durabilité et les ODD, d'adopter des approches intégrées mettant l'accent sur les effets du tourisme pour le secteur lui-même, les communautés et les travailleurs, et d'élaborer des modèles économiques pérennes reposant par exemple sur des pratiques écoresponsables dans les transports, l'hébergement, l'alimentation et les attractions liés au tourisme ¹⁷⁶. Aux fins de la promotion du tourisme durable et de l'écotourisme, des politiques complémentaires telles que le renforcement des capacités locales et la création de plateformes de dialogue social sont essentielles pour que le tourisme n'ait pas d'effets sociaux négatifs sur les populations locales ¹⁷⁷.
- 126.** Les changements environnementaux et climatiques, la perte de biodiversité et la gestion des déchets et des produits chimiques constituent des défis, mais ils offrent aussi la possibilité d'assurer le plein emploi productif et des conditions de travail décentes dans le secteur du tourisme, et d'atteindre les objectifs d'éradication de la pauvreté et d'élimination des discriminations et des inégalités. Des modèles de tourisme plus verts et plus durables, comme l'écotourisme, peuvent contribuer à rendre le secteur plus équitable et plus inclusif pour ses travailleurs et à promouvoir la création d'emplois verts. Le tourisme durable et l'écotourisme peuvent participer à la protection des sources de revenus des populations indigènes et tribales, dont les moyens de subsistance traditionnels sont souvent mis à mal par un certain nombre de facteurs, notamment la perte de terres, les conflits et le changement climatique. Le tourisme et l'innovation dans l'économie verte font partie des nouvelles activités dans lesquelles s'investissent les populations indigènes. Toutefois, comme celles-ci travaillent principalement dans l'économie informelle, leur contribution est rarement visible. Le tourisme durable peut à la fois bénéficier de l'apport et des connaissances des populations indigènes et offrir à celles-ci des possibilités de travail décent, tout en stimulant le développement socio-économique dans les régions pauvres ¹⁷⁸. La convention n° 169 fournit à cet égard des orientations, notamment en ce qui concerne la consultation et la participation des peuples indigènes concernés.
- 127.** La pandémie de COVID-19 a clairement montré qu'il n'y a pas de vie et de lieu de travail sains, d'économie productive et de travail décent sans un environnement salubre. Cela est particulièrement vrai pour le secteur du tourisme, qui a une incidence directe sur les aspects socio-économiques et environnementaux de la durabilité et du changement climatique, mais en subit en même temps l'influence ¹⁷⁹. Le changement climatique va poser de nouveaux problèmes au secteur sur le plan de la sécurité et de la santé au travail,

¹⁷⁵ OMT, *Recommendations for the Transition to a Green Travel and Tourism Economy*.

¹⁷⁶ OCDE, «Gérer le développement du tourisme dans l'optique d'une reprise durable et inclusive», 7-8 et 33-35.

¹⁷⁷ BIT, *Jobs in a Net-Zero Emissions Future in Latin America and the Caribbean*, 2020.

¹⁷⁸ BIT, «Travail décent pour les peuples autochtones et tribaux dans l'économie rurale: Travail décent dans l'économie rurale», Notes d'orientation des politiques, 2019, 3-4.

¹⁷⁹ OCDE, «Gérer le développement du tourisme dans l'optique d'une reprise durable et inclusive», 7.

notamment pour les personnes qui travaillent à l'extérieur, les plus touchés étant les travailleurs d'Asie du Sud et d'Afrique de l'Ouest. Les risques environnementaux susceptibles de nuire à la sécurité et à la santé des travailleurs sont notamment la pollution de l'air, la chaleur et le stress thermique, l'élévation du niveau de la mer, la désertification et la perte de terres productives, les phénomènes météorologiques extrêmes et les maladies transmises par vecteur ou zoonoses (qui pourraient causer de nouvelles crises sanitaires mondiales) ¹⁸⁰. Des politiques ciblées doivent impérativement être adoptées dans le secteur du tourisme pour prévenir ou atténuer les effets néfastes du changement climatique sur la santé et la sécurité et sur la capacité de travail ¹⁸¹.

- 128.** Le processus de reconstruction après la crise du COVID-19 offre la possibilité d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques intégrées permettant de relever les défis environnementaux et de favoriser la transition vers une économie verte afin de promouvoir, dans le cadre des stratégies de redressement, la création d'emplois productifs en plus grand nombre. Les *Principes directeurs pour une transition juste vers des économies et des sociétés écologiquement durables pour tous* ¹⁸² établis par le BIT peuvent induire des transformations profondes dans tous les secteurs économiques grâce à des politiques cohérentes fondées sur le dialogue social.

¹⁸⁰ BIT, *Travailler sur une planète plus chaude: L'impact du stress thermique sur la productivité du travail et le travail décent*, 2019.

¹⁸¹ BIT, *La sécurité et la santé au cœur de l'avenir du travail: Mettre à profit 100 ans d'expérience*, 2019, 43-45.

¹⁸² BIT, *Principes directeurs pour une transition juste vers des économies et des sociétés écologiquement durables pour tous*, 2015.