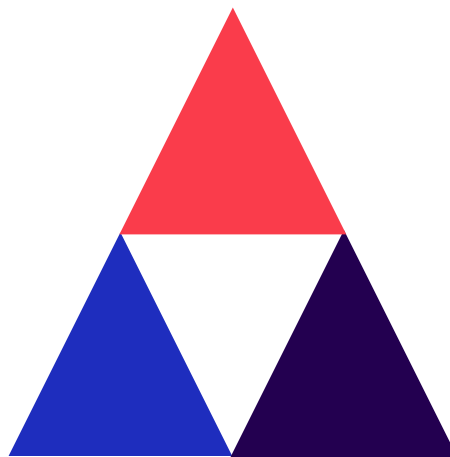




► Le COVID-19 et le relèvement durable du secteur du tourisme

Réunion technique sur le COVID-19 et le relèvement durable du secteur du tourisme
(Genève, 25-29 avril 2022)

Note sur les travaux



► Table des matières

	Page
I. Introduction	5
II. Discussion générale.....	6
III. Examen des points proposés pour la discussion	12
IV. Examen du projet de conclusions	27
V. Adoption des conclusions.....	33
VI. Clôture de la réunion.....	34

► I. Introduction

1. La Réunion technique sur le COVID-19 et le relèvement durable du secteur tourisme s'est tenue du 25 au 29 avril 2022. À sa 341^e session (mars 2021), le Conseil d'administration du Bureau international du Travail (BIT) avait décidé de convoquer cette réunion, qui s'est tenue sous une forme hybride. L'objet de la réunion était de débattre des questions actuelles et nouvelles qui se posent dans le secteur dans le contexte de la pandémie de COVID-19, en accordant une attention particulière aux politiques, stratégies et bonnes pratiques susceptibles de contribuer à un relèvement sûr et durable et au travail décent et durable dans le secteur.
2. La présidente de la réunion était M^{me} Joséphine Andriamamonjiarison (employeuse, Madagascar). La vice-présidente gouvernementale était M^{me} Gabriella Jaramillo (Équateur), le vice-président employeur M. Ignacio Eduardo Capurro et la vice-présidente travailleuse M^{me} Kerstin Howald.
3. La réunion a rassemblé 130 participants, dont 86 représentants et conseillers gouvernementaux, 12 représentants et conseillers employeurs et 22 représentants et conseillers travailleurs, ainsi que 10 observateurs d'organisations intergouvernementales et d'organisations non gouvernementales (ONG) invitées.
4. La présidente souligne l'importance du secteur du tourisme pour le développement socio-économique et la création d'emplois. En 2019, le tourisme était l'un des secteurs d'activité les plus importants et sa croissance l'une des plus fortes au monde, les voyages et les activités touristiques représentant plus de 10 pour cent du PIB mondial et un emploi sur 10 dans le monde. Mais il est aussi l'un des secteurs qui ont été les plus durement touchés par la pandémie de COVID-19, dont les effets ont été ressentis à la fois par les entreprises et par les travailleurs. La crise a créé pour les travailleurs du tourisme de nouvelles difficultés en matière de travail décent et de nouveaux risques pour la sécurité et la santé au travail (SST) et exacerbé les difficultés et les risques existants. Elle a aussi amplifié les inégalités sociales et économiques ainsi que les déficits de protection sociale auxquels étaient déjà confrontés les travailleurs et qui sont en grande partie imputables à la prévalence de l'informalité dans le secteur. La transition numérique, l'accélération du rythme des progrès technologiques et l'évolution démographique sont autant d'éléments qui transforment le secteur et les emplois dans le secteur. Le processus de reconstruction est l'occasion de repenser l'avenir du secteur du tourisme et d'adopter des modèles inclusifs, plus durables, plus résilients et centrés sur l'humain, en créant des emplois verts dans le secteur. Le dialogue social entre les gouvernements et les organisations d'employeurs et de travailleurs sera essentiel pour élaborer des politiques efficaces et instaurer la confiance nécessaire pour une reprise sûre et inclusive.
5. La secrétaire générale de la réunion souligne l'importance du secteur du tourisme pour la création d'emplois et le développement socio-économique. Avant la pandémie de COVID-19, ce secteur à croissance rapide représentait quelque 334 millions d'emplois dans le monde. Mais la pandémie a anéanti l'emploi dans le secteur, mis en danger les moyens de subsistance de millions de personnes et aggravé les déficits de travail décent qui existaient déjà, touchant de manière disproportionnée les femmes, les jeunes et les travailleurs migrants. La pandémie a été particulièrement lourde de conséquences pour l'économie informelle, rappelant combien il est nécessaire de faire de la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle une priorité et de mettre en place une protection sociale adéquate et des systèmes efficaces de gestion de la SST. Comme le prévoit l'Appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive, durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19 (ci-après «Appel mondial à

l'action»), adopté par la Conférence internationale du Travail en 2021, une action urgente et coordonnée est nécessaire pour «faciliter une reprise rapide en vue de soutenir la durabilité du secteur des voyages et du tourisme, en gardant à l'esprit la haute intensité d'emploi de ce secteur et son rôle clé dans les pays qui dépendent fortement du tourisme, parmi lesquels les petits États insulaires en développement». La réunion examinera le secteur du tourisme à travers le prisme de l'Agenda du travail décent de l'Organisation internationale du Travail (OIT), avec pour base les normes internationales du travail ainsi que les déclarations et les outils de l'OIT.

6. La secrétaire exécutive présente le rapport élaboré pour la réunion, qui fait le point sur la situation dans le secteur avant la pandémie et analyse les effets de cette dernière sur le tourisme. Le rapport examine comment parvenir à une reprise dans le secteur qui soit inclusive, sûre, résiliente, équitable et durable pour sortir de la crise du COVID-19, en tenant compte du rôle du tourisme en tant que moteur de la croissance économique, de la nécessité d'améliorer la protection sociale, la SST et les conditions de travail, et de l'importance du dialogue social et du tripartisme ainsi que des normes internationales du travail pertinentes et des principes et droits fondamentaux au travail. Enfin, le rapport offre une vue d'ensemble des grandes tendances et des facteurs de changement dans un secteur qui est en train d'opérer un virage décisif, sous l'influence de la mondialisation, des progrès technologiques et de la transition numérique, de l'évolution démographique et d'une main-d'œuvre diversifiée et multigénérationnelle, ainsi que du changement climatique de la nécessité d'opérer une transition juste vers la durabilité environnementale.

► II. Discussion générale

7. Le vice-président employeur souligne l'importance de la réunion, qui permet de débattre de la nécessité de relancer le secteur du tourisme suite à la pandémie de COVID-19. Il est de la plus haute importance de réunir les gouvernements et les représentants des employeurs et des travailleurs dans le but d'établir une feuille de route pour une reprise solide de l'un des secteurs les plus dynamiques et les plus importants qui soient dans la quasi-totalité des pays. Il importe aussi de déterminer le rôle que devrait jouer l'OIT à cet égard, y compris par la fourniture d'orientations et d'informations et l'offre de services d'assistance technique aux mandants, en accordant la priorité au suivi, à l'analyse et à la recherche d'un consensus. De toute évidence, la pandémie a eu des conséquences économiques et sociales sans précédent, portant gravement atteinte à tous les secteurs de l'économie mondiale. Le tourisme a sans aucun doute été l'un des secteurs les plus touchés, si ce n'est le plus touché, avec des effets néfastes pour la survie des entreprises, le niveau et la qualité de l'emploi, et les travailleurs. En 2019, le secteur représentait 10,4 pour cent du produit intérieur brut (PIB) mondial, reculant à 5,5 pour cent en 2020 en raison des nombreuses mesures de restriction de déplacement – qui, pour certaines, continuent de s'appliquer – destinées à endiguer la propagation du COVID-19. En 2020, 62 millions d'emplois ont été perdus – ce qui représente une baisse de 18,5 pour cent de l'emploi –, le nombre de personnes employées dans le secteur au niveau mondial cette année-là s'élevant à 272 millions, contre 334 millions en 2019.
8. L'orateur souligne l'effet multiplicateur du secteur: on estime en effet qu'un emploi dans le tourisme génère environ 1,5 emploi indirect supplémentaire dans d'autres secteurs. Il s'agit aussi de l'un des secteurs les plus performants en termes de diversification de la production et d'accroissement de la résilience économique dans de nombreux pays, avec des effets bénéfiques à la fois pour les grandes villes et pour toutes les autres destinations et communautés. Le tourisme crée des possibilités d'emploi, génère des revenus et apporte des bienfaits à des millions

de travailleurs, en particulier les femmes et les jeunes, renforçant ainsi les chaînes d'approvisionnement et améliorant la productivité des entreprises locales. En outre, il crée une valeur géographiquement décentralisée en offrant des débouchés aux communautés et aux économies locales, en préservant les valeurs culturelles et en renforçant les ressources naturelles. Enfin, il contribue de manière décisive à la réalisation des objectifs de développement durable (ODD) et des cibles inscrits dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030. La priorité est de restaurer le dynamisme du secteur en favorisant une reprise durable de ses entreprises et de l'emploi, afin qu'il puisse de nouveau réaliser une prospérité partagée et le travail décent pour tous. Il n'est pas surprenant que l'Appel mondial à l'action de l'OIT fasse expressément référence au tourisme. Si certains secteurs ont pu continuer de progresser durant la pandémie, les perspectives d'avenir du tourisme demeurent extrêmement incertaines et fragiles. Il ne faut pas oublier que, malgré les espoirs de reprise reposant sur une vaccination massive, des difficultés persistent dans le secteur, qui, globalement, continue de lutter pour sa survie. Des restrictions de voyage sont toujours appliquées aux niveaux local, régional et international, empêchant une reprise et une stabilisation effectives du secteur. Il faudra attendre 2024 pour retrouver les niveaux d'activité touristique internationale de 2019. Le tourisme pourrait bien être l'un des secteurs qui connaîtront un processus de reprise plus lent, cyclique et fragile. À l'heure où les voyageurs recommencent à se déplacer, les conditions sanitaires et les vagues d'infection successives ne permettent pas à de nombreux employeurs de trouver les travailleurs dont ils ont besoin pour assurer le fonctionnement régulier de leurs entreprises. Dans bon nombre de pays développés, les pénuries de main-d'œuvre sont l'un des problèmes majeurs qu'a connus le secteur en 2021 et, faute de prendre des mesures rapides et efficaces, leur impact pourrait retarder la reprise du secteur et de l'économie dans son ensemble. De ce fait, le tourisme continue d'être confronté à d'importantes difficultés, il est donc essentiel que les programmes de relance et les mesures de soutien en faveur du secteur soient poursuivis et adaptés aux nouveaux besoins.

9. La crise a porté atteinte à la compétitivité des entreprises du secteur et à la stabilité de l'emploi. On estime qu'il y a eu un milliard d'arrivées de touristes internationaux en moins en 2021, soit une perte de près de 1 000 milliards de dollars des États-Unis d'Amérique (dollars É.-U.) du montant total des recettes d'exportation du tourisme international en 2021, et plus de 100 millions d'emplois directs dans le tourisme seraient menacés. Le tourisme est aussi l'un des secteurs auxquels les gouvernements imposent généralement une lourde fiscalité, ce qui affecte sa reprise. Dans le même temps, les possibilités de voyage basées sur les nouvelles technologies sont devenues plus importantes durant la pandémie, et cette tendance devrait se poursuivre une fois levé l'état d'urgence sanitaire, ce qui aura un impact sur les modèles de tourisme traditionnels et l'emploi connexe. Ces changements, qui auront des conséquences à long terme, renforcent les grandes tendances qui étaient déjà présentes dans le secteur. La pandémie s'est déclarée à une période de changements majeurs dans le monde du travail associés au développement technologique, à l'évolution démographique, aux exigences environnementales et climatiques, et à la mondialisation. Il conviendra d'adopter dans les débats une approche globale à l'égard des politiques de relance qui intègre les aspects économiques, commerciaux, budgétaires et éducatifs ainsi que les questions liées au travail, notamment la création d'entreprises et d'emplois et le besoin d'une formation professionnelle des travailleurs qui leur permette d'acquérir les compétences requises dans le secteur. Il importe aussi de prendre des mesures pour améliorer la productivité, promouvoir un environnement favorable à la création et au développement d'entreprises, et encourager et intensifier la transition vers la formalité, en vue d'accroître le nombre d'emplois formels offrant une couverture sociale et des conditions de travail décentes. L'Appel mondial à l'action de l'OIT devrait servir de cadre d'orientation aux débats de la réunion en lui permettant notamment de mettre clairement en évidence l'importance du dialogue social

dans les mesures à prendre en réponse à court et à long terme face à la pandémie. L'Appel mondial à l'action se veut aussi une feuille de route destinée à promouvoir une reprise largement partagée et riche en emplois offrant des possibilités de travail décent pour tous. Les participants auront pour tâche d'optimiser les mesures énoncées dans l'Appel mondial à l'action en veillant à ce qu'elles intègrent pleinement le secteur touristique. Il faut agir de toute urgence pour tirer parti de l'occasion unique qui est offerte de garantir la transition vers un modèle de tourisme plus durable, plus inclusif et plus résilient.

10. La vice-présidente travailleuse dit qu'il est extrêmement important que l'OIT poursuive ses activités compte tenu de la complexité de situation actuelle, notamment en élaborant des instruments et en promouvant les normes du travail en ces temps de pandémie. Les instruments de l'OIT sont importants et fondamentaux pour les droits humains, la stabilité économique et la sécurité sociale, autant d'aspects qui ont été sérieusement menacés durant la pandémie. Le thème traité par la réunion est d'une importance vitale pour les millions de travailleurs employés dans l'un des secteurs les plus gravement touchés par la pandémie. Il convient donc de se féliciter de ce que le programme de travail de l'OIT pour 2022-23 mette l'accent sur le soutien à la ratification et à l'application des normes sectorielles et à la mise en œuvre de recueils de directives pratiques et de principes directeurs sectoriels, y compris ceux qui ont trait au tourisme. Ce soutien sera axé sur le renforcement de la capacité des mandants d'appliquer les normes et les outils sectoriels dans le cadre des plans et stratégies de relance mondiaux, en vue de renforcer la cohérence des politiques et la coordination interinstitutionnelle. Il est largement admis que le secteur du tourisme est un moteur essentiel de la croissance économique et de la création d'emplois. En 2019, les femmes représentaient 54 pour cent de l'ensemble de la main-d'œuvre dans le secteur, contre 39 pour cent dans le reste de l'économie. Le tourisme est aussi un moteur essentiel de la création d'emplois pour les jeunes et les travailleurs migrants. La majorité des travailleurs du tourisme ont moins de 35 ans, voire moins de 25 ans pour la moitié d'entre eux. En ce qui concerne les travailleurs migrants, 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, tandis qu'en Europe 16 pour cent des personnes qui travaillent dans le tourisme sont des ressortissants étrangers, chiffre qui atteint 19,5 pour cent aux États-Unis.
11. Or, en 2020, la pandémie a mis un coup d'arrêt brutal à la croissance de l'emploi dans le secteur. Les déplacements ont été limités, les entreprises ont été contraintes de cesser toute activité, et des millions d'emplois ont été perdus dans le tourisme. On estime que, en Europe, l'emploi dans le secteur des voyages et du tourisme a chuté de 9,3 pour cent, ce qui représente 3,6 millions d'emplois. De nombreux travailleurs ont quitté le secteur, où la reprise est incertaine. Bien souvent, les programmes d'aide au revenu mis en place dans de nombreux pays ne permettent pas d'offrir un niveau de vie décent aux travailleurs du secteur, car ils sont basés sur de faibles niveaux de salaire. De nombreux travailleurs ont trouvé du travail dans d'autres secteurs, où ils se félicitent d'avoir des horaires de travail réguliers et un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Le problème du recrutement et de la fidélisation des travailleurs n'est pas nouveau pour le secteur du tourisme, mais la pandémie a aggravé la situation et, dans de nombreux pays, le secteur a dû faire face à des pénuries de main-d'œuvre au moment où le tourisme commençait à redémarrer suite à la levée des restrictions. Ainsi, des centaines de milliers d'emplois sont actuellement vacants dans le secteur en Europe. Les enjeux auxquels est confronté le secteur sont amplement décrits dans le document d'orientation préparé pour la réunion qui, associé aux *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* adoptées en 2017 (ci-après «Directives de 2017»), offre une base solide pour la discussion et l'adoption de conclusions. Parmi les obstacles au travail décent rencontrés dans le secteur, on recense: la prédominance des formes atypiques d'emploi, du travail précaire et du travail non

déclaré ou informel (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, et, en Asie et dans le Pacifique, plus de trois emplois sur quatre dans le secteur du tourisme sont des emplois informels); les faibles niveaux de salaire et de protection sociale; le déséquilibre entre vie professionnelle et vie privée dû à des horaires de travail prolongés et souvent imprévisibles; les risques en matière de SST; et les taux élevés de violence et de discrimination fondées sur le genre. Qu'ils travaillent dans de très petites, petites et moyennes entreprises ou dans de grandes entreprises, tous les travailleurs du secteur sont particulièrement exposés à différentes formes de risques professionnels. La pandémie a encore aggravé une situation déjà difficile: avant même la pandémie, de nombreux travailleurs du tourisme avaient en effet du mal à gagner correctement leur vie et devaient souvent avoir plus d'un emploi pour survivre. La protection des droits au travail dans le secteur est souvent insuffisante et, même lorsqu'il existe une réglementation en la matière, elle est souvent mal appliquée ou peu respectée. Les services d'inspection du travail ne disposent pas de ressources suffisantes et sont sous-équipés, voire inexistants dans de nombreux pays. Autre sujet de préoccupation: la structure du capital des entreprises touristiques est souvent complexe puisqu'elle peut inclure le propriétaire du bâtiment, la société d'exploitation ou le franchiseur, la chaîne internationale d'hôtels ou de restaurants fournissant la marque sous laquelle l'entreprise opère, ainsi que les divers fournisseurs, sous-traitants et sociétés prestataires, de sorte qu'il est souvent difficile d'identifier l'employeur et de déterminer les responsabilités de chacun, rendant les travailleurs plus vulnérables.

12. Les participants devraient se concentrer sur des thématiques telles que la SST, en particulier la pleine application des normes et réglementations de SST, les conditions de travail, les formes atypiques d'emploi, l'informalité, l'externalisation et les pénuries de main-d'œuvre. Parmi les autres sujets importants à examiner figurent la fourniture de ressources suffisantes aux services d'inspection du travail ou le renforcement des ressources existantes; un juste équilibre entre vie professionnelle et vie privée et le droit à des périodes de repos suffisantes, assorti du droit à la déconnexion en dehors des heures de travail; le droit à la négociation collective et le droit à l'information et la consultation; les qualifications, compétences et aptitudes, en particulier la fourniture aux travailleurs d'un enseignement et d'une formation professionnels appropriés, en vue notamment de l'amélioration et de l'actualisation des compétences, et l'inclusion des nouveaux besoins de formation dans les programme d'EFP; ainsi que l'importance de la ratification et de la mise en œuvre des normes internationales du travail pertinentes. Il convient aussi de s'employer à promouvoir la durabilité du secteur du tourisme à tous points de vue (économique, environnemental et social/du travail); à garantir une transition juste dans des domaines tels que la consommation énergétique, le gaspillage alimentaire et l'économie circulaire; et à améliorer la coordination avec les institutions des Nations Unies concernées, en particulier l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) et l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Ces aspects sont fondamentaux pour garantir un relèvement durable du secteur, répondre aux exigences de l'Agenda du travail décent et bâtir un avenir du travail plus équitable et plus durable pour tous les travailleurs du tourisme, ce qui permettra par la suite d'améliorer les moyens de subsistance, les conditions de travail, les revenus, la protection sociale et la stabilité de l'emploi.
13. La vice-présidente gouvernementale convient que, pour de nombreux pays, y compris le sien, le tourisme est un moteur essentiel de la croissance économique et de la création d'emplois ainsi qu'une source importante de revenus à l'exportation, qui s'inscrit dans une chaîne de valeur complexe de secteurs interconnectés comme le transport, l'agriculture et la construction. Avant la crise du COVID-19, le secteur représentait un emploi sur 10 dans le monde. Mais la pandémie a anéanti l'emploi dans le secteur, mettant en danger les moyens de subsistance de millions de

personnes. Elle a aussi aggravé les déficits de travail décent qui existaient déjà et posé des problèmes inédits en matière de SST, touchant particulièrement les femmes, les jeunes et les travailleurs migrants. La crise a aussi eu des conséquences majeures sur les travailleurs et les entreprises du secteur informel, montrant une fois de plus la nécessité de faciliter la transition vers la formalisation. Les mesures adoptées par les gouvernements pour soutenir les entreprises touristiques, préserver les emplois et les revenus et promouvoir le travail décent ont eu une importance capitale. À cet égard, le dialogue social a activement contribué à élaborer des solutions créatives et à instaurer la confiance nécessaire pour faciliter le retour au travail en toute sécurité. Les représentants gouvernementaux auront à cœur d'examiner les effets de la crise sur les travailleurs et les entreprises, en vue de trouver la voie vers une reprise centrée sur l'humain et un avenir du travail dans le secteur qui soit sûr, inclusif et durable, en tenant compte des tendances et évolutions nouvelles ainsi que de la nécessité de faire évoluer le développement des compétences et l'apprentissage tout au long de la vie. Ils sont aussi impatients de découvrir comment les différents pays traitent les problèmes d'emploi et de main-d'œuvre dans le secteur ainsi que l'approche qu'ils adoptent pour tirer parti de son potentiel afin de faire progresser le développement durable, la croissance inclusive et le travail décent.

14. M^{me} Zoritsa Urosevic, Directrice exécutive de l'OMT, explique que la pandémie a touché le tourisme plus fortement que d'autres secteurs, avec des répercussions particulièrement négatives sur les petites entreprises, les femmes et les travailleurs informels. Les mesures prises par les gouvernements durant la pandémie pour protéger les emplois et aider les travailleurs ont été particulièrement bienvenues. Lorsque les restrictions de déplacement ont été levées et que les activités du secteur ont commencé à redémarrer, il a fallu repenser le tourisme pour le rendre plus durable, plus inclusif et plus résilient, et privilégier la création d'emplois. La numérisation et l'innovation sont des avancées déterminantes pour modeler l'avenir du secteur. Il est donc nécessaire d'accorder une plus grande attention au développement des talents et à la durabilité. Les emplois, les compétences, l'esprit d'entreprise et l'éducation sont des domaines d'action prioritaires, et l'OMT souhaite continuer à collaborer étroitement avec l'OIT pour parvenir à une reprise centrée sur l'humain. De nombreux travailleurs du tourisme ont quitté le secteur durant la pandémie, en quête de meilleures chances de réussite, de davantage de stabilité, d'un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée et de meilleures perspectives de carrière. Il convient d'améliorer l'image de l'emploi dans le secteur du tourisme, notamment en favorisant le développement des compétences, l'éducation, la protection sociale, les conditions de travail et l'évolution de carrière. Pour permettre l'adoption des politiques et mesures nécessaires, il importe d'intensifier la collecte et l'analyse de données sur le marché du travail dans le secteur du tourisme.
15. M. Jorge Laguna-Celis, Directeur du réseau One Planet du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), rappelle que le changement climatique, la perte de biodiversité, la pollution et les déchets portent préjudice à la prospérité humaine, à la santé des populations et à l'équité et menacent les emplois. Le monde n'a pas su réagir suffisamment vite face à la «triple crise», alimentée par une consommation non viable des ressources de la planète. Il convient donc de redoubler d'efforts pour parvenir à une économie inclusive, résiliente, climatiquement neutre et favorable à la nature, qui repose sur des modèles de consommation et de production durables et sur des approches circulaires. Selon un récent rapport du PNUE intitulé «Transformer le tourisme dans la région paneuropéenne pour un monde post-COVID résilient et durable», nous avons maintenant l'opportunité de tirer parti d'un moment charnière pour réaliser pleinement le tourisme durable. Le rapport recommande un ensemble de mesures, qui consistent notamment: à encourager le financement du tourisme durable, y compris la mobilité et les infrastructures durables, grâce à des investissements et à des mesures budgétaires appropriés destinés à encourager les bonnes pratiques; à améliorer la gouvernance locale et le développement de

produits touristiques durables; et à établir des cadres de suivi pour évaluer les progrès généraux accomplis par le secteur en matière de durabilité. Il importe que les instruments économiques et les outils de prise de décision s'appuient sur des cibles et des approches fondées sur des données scientifiques et qu'ils soient alignés sur le Programme de développement durable à l'horizon 2030. Les travaux menés conjointement par l'OMT et le PNUE sous l'égide du Programme «One Planet Sustainable Tourism», qui ont ouvert de nouvelles perspectives en matière de partenariats et d'outils multipartites (avec notamment l'Initiative mondiale sur les plastiques dans le secteur du tourisme et la Déclaration de Glasgow sur l'action climatique dans le tourisme), offrent un bon exemple de collaboration destinée à aider le secteur du tourisme à se tourner vers une approche économique circulaire. La crise du COVID-19 offre la possibilité d'élaborer des politiques et pratiques en matière de tourisme qui encouragent les activités à faibles émissions, une production et une consommation plus économes en ressources et en énergie, des infrastructures durables, et la création d'emplois verts et décents.

16. M. Yoshiki Takeuchi, Secrétaire général adjoint de l'OCDE, signale que de nombreuses régions dépendent presque exclusivement du tourisme. Avant la crise du COVID-19, le secteur contribuait directement à 4,4 pour cent du PIB, à 6,9 pour cent de l'emploi et à 21,5 pour cent des exportations de services dans les pays de l'OCDE. La pandémie s'est traduite par un milliard de voyages internationaux en moins en 2020, ce qui a eu des effets dévastateurs sur les destinations et les entreprises touristiques. En outre, les événements récents en Ukraine ont entraîné une diminution de plus de 1 pour cent de la croissance économique mondiale par rapport aux prévisions antérieures au conflit, avec la perspective d'une hausse de l'inflation. Certains pays fortement dépendants de la clientèle touristique russe, comme la Finlande et la Turquie, sont particulièrement touchés, et les préoccupations liées à la sécurité en Europe ainsi que l'allongement des temps de vol dû aux modifications d'itinéraire dissuadent certains touristes de voyager. Les perturbations survenues durant la pandémie ont poussé de nombreux travailleurs à quitter le secteur, ce qui pourrait être un obstacle à son relèvement. Or le tourisme offre la possibilité de soutenir une reprise riche en emplois, en particulier pour les femmes, les jeunes et les travailleurs migrants. La résilience future du secteur dépendra de la façon dont on tirera parti des possibilités offertes par la numérisation ainsi que de l'investissement dans le capital humain et les compétences en vue de former et de retenir une main-d'œuvre qualifiée. Il convient de lutter contre l'existence des contrats saisonniers et les faibles salaires en améliorant les perspectives de carrière et la formation en cours d'emploi. En outre, il est nécessaire de mieux comprendre les défis à relever et les opportunités à saisir dans le secteur. La coopération internationale pourrait jouer un rôle important à cet égard, comme en témoignent les activités menées par l'OIT et l'OCDE pour soutenir les emplois verts et décents dans le tourisme.
17. M^{me} Virginia Messina, première vice-présidente et responsable du Département sensibilisation et communication du Conseil mondial du tourisme et des voyages (WTTC), reconnaît que les voyages et le tourisme sont un atout pour l'emploi et la croissance. Alors que le secteur fournissait un emploi sur 10 dans le monde en 2019, dont un nouvel emploi sur quatre, il a été plus durement touché que tout autre secteur par la pandémie de COVID-19, enregistrant une baisse de 50 pour cent, contre une contraction générale de 3,2 pour cent de l'économie mondiale. Les activités liées aux voyages et au tourisme ont globalement chuté de 18,6 pour cent dans le monde en raison de la pandémie, et le secteur a perdu 62 millions d'emplois en 2020. Ce sont les petites et moyennes entreprises (PME), les femmes et les minorités qui en ont le plus pâti. Le secteur a montré sa résilience par sa capacité à rebondir. Le dernier rapport sur l'impact économique montre qu'en 2020 le secteur a pu sauver 18,2 millions d'emplois, soit un accroissement de 6,7 pour cent d'une année sur l'autre. La trajectoire de croissance devrait se poursuivre, avec une progression de l'emploi estimée à plus de 9 pour cent, qui devrait atteindre 300 millions d'ici à la fin 2022. Au cours des dix prochaines années, on s'attend à ce que l'emploi dans le tourisme progresse à un

taux annuel moyen de 3,6 pour cent, ce qui devrait aboutir à la création de plus de 126 millions d'emplois, portant ainsi d'ici à 2032 le nombre total d'emplois dans le secteur des voyages et du tourisme à 425 millions, soit près de 12 pour cent de l'emploi mondial. Il ne fait donc aucun doute que le secteur est voué au succès. Or ce succès implique aussi de lourdes responsabilités. La pandémie a mis en évidence les effets positifs des voyages et du tourisme sur les communautés et les sociétés. À l'avenir, il importera de veiller à ce que la croissance du secteur soit plus durable, plus inclusive et plus résiliente. Les pénuries de main-d'œuvre sont l'un des problèmes majeurs dans le secteur, qui a été encore exacerbé par la pandémie. À l'heure où le secteur reprend ses activités, la demande de main-d'œuvre commence à dépasser l'offre, et les entreprises ont du mal à pourvoir les postes vacants. Les nombreuses restrictions de déplacement et les fermetures d'entreprises ont conduit de nombreux travailleurs à chercher de nouvelles perspectives et à quitter le secteur. Le WTTC a formulé des recommandations concrètes sur la façon dont le secteur doit relever les défis auxquels il est confronté en favorisant la mobilité de la main-d'œuvre, le travail à distance, le travail décent, le perfectionnement des compétences et la fidélisation des talents. L'OIT et le secteur privé des voyages et du tourisme devraient œuvrer de concert pour garantir des emplois décents, sûrs, durables et inclusifs.

► III. Examen des points proposés pour la discussion

1. Quels sont les défis et les opportunités en matière de promotion du plein emploi productif et du travail décent dans le secteur du tourisme dans le contexte de l'avenir du travail et d'une reprise durable après la pandémie de COVID-19, et en particulier par rapport aux quatre objectifs stratégiques de l'Agenda du travail décent, à savoir les normes internationales du travail et les principes et droits fondamentaux au travail; la promotion de l'emploi; la protection sociale, en particulier la sécurité et la santé au travail, la sécurité sociale et autres conditions de travail; et le tripartisme et le dialogue social?
18. La vice-présidente travailleuse rappelle que, durant la pandémie, en raison des restrictions et des mesures adoptées par les gouvernements, des millions de travailleurs du secteur ont été évincés du marché du travail, définitivement ou provisoirement. Dans la plupart des cas, les employeurs ont pris ces décisions de manière unilatérale, sans passer par la voie nécessaire de la négociation et du consensus avec les syndicats. De ce fait, de nombreux travailleurs se sont retrouvés au chômage, sans véritables perspectives de réintégrer leur emploi, sans revenu, sans soutien économique, sans bénéficier d'aucun programme d'aide sociale et, dans de nombreux cas, en ayant été privés de leur assurance-maladie. Par ailleurs, de nombreuses mesures de protection, protocoles et normes de santé et de sécurité ont aussi été imposés sur une grande échelle par les entreprises, sans négociations préalables, les travailleurs ne recevant que des informations et une formation limitées sur ce sujet, si bien qu'ils se sont retrouvés exposés à des risques pour leur sécurité et leur santé. Les travailleurs qui ont conservé leur emploi ont dû faire face à une surcharge de travail et à d'autres conséquences, par exemple la modification des équipes et des pauses. Les inégalités entre hommes et femmes et les écarts de rémunération ce sont également creusés; les femmes continuent d'être exposées au harcèlement sexuel et à la violence au travail; et l'équilibre nécessaire entre vie professionnelle, vie familiale et vie privée est menacé. En bref, le secteur du tourisme s'est écarté des objectifs stratégiques de l'Agenda du travail décent, des principes et droits fondamentaux au travail, de la SST, des conditions de travail décentes, du tripartisme et du dialogue social.
19. Le secteur est aujourd'hui engagé dans une course pour retrouver au plus vite les chiffres d'avant la pandémie et assurer la croissance. Selon certaines études, le secteur du tourisme mondial se

relèvera plus vite que prévu: il devrait dépasser sous peu les niveaux d'avant la pandémie et connaître une forte croissance. Or cette croissance risque de se construire sur la base de problèmes et de défaillances structurels déjà existants et se poursuivre sur un modèle qui n'est ni socialement ni économiquement, ni écologiquement durable. L'oratrice recommande vivement aux gouvernements et aux organisations internationales de promouvoir et faire progresser d'autres modèles, en mettant à profit l'expérience acquise lors d'événements extraordinaires, comme la pandémie, en vue de réorienter le secteur mondial du tourisme. Il convient de ne pas perdre de vue la dimension humaine dans les efforts déployés pour parvenir à une expansion rapide du secteur. De graves violations des droits humains ont en effet été recensées dans le secteur dans plusieurs pays, y compris le non-respect de la liberté syndicale et du droit de négociation collective. Si ces violations ont été aggravées par la pandémie, la plupart existaient déjà auparavant. La croissance fulgurante du secteur attendue dans un avenir proche devra être pilotée et strictement encadrée. Par exemple, bien que les femmes représentent une part importante de la main-d'œuvre, elles demeurent souvent invisibles. Elles occupent essentiellement des emplois peu qualifiés et mal rémunérés et accèdent rarement aux fonctions de direction, ce qui signifie que, bien souvent, elles n'ont pas la possibilité de faire entendre leur voix dans les décisions ayant trait aux conditions de travail et à une rémunération équitable. Cette discrimination systémique et l'absence de représentation et de reconnaissance dans le secteur du tourisme les rend plus vulnérables aux abus. Le harcèlement sexuel et la violence fondée sur le genre sont largement répandus dans tout le secteur. Les emplois qu'occupent les femmes dans le secteur sont souvent temporaires et moins bien rémunérés; de ce fait, ce sont des emplois précaires qui ne leur permettent pas de bénéficier de certaines prestations telles que l'assurance-maladie, les services de garde d'enfants ou les indemnités de départ. Les jeunes et les travailleurs migrants constituent aussi une part importante de la main-d'œuvre du secteur du tourisme et, pourtant, ils sont systématiquement moins bien rémunérés, ont des contrats précaires et sont engagés dans des formes atypiques d'emploi, ce qui accroît leur vulnérabilité. De plus, la liberté syndicale est une réalité inaccessible pour la plupart des travailleurs du secteur. Dans de nombreux pays, les travailleurs informels, temporaires et saisonniers du secteur du tourisme ne sont pas en mesure de constituer un syndicat ou de s'y affilier, en raison de la nature de leur relation de travail, des pratiques antisyndicales menées par les employeurs ou de restrictions directement imposées par les gouvernements. L'expérience de nombreux pays montre pourtant que la liberté syndicale est fondamentale pour le développement économique, car elle donne aux travailleurs les moyens de défendre leurs droits.

20. Il est nécessaire d'analyser plus en profondeur ce qui rend le secteur durable du point de vue social et de la main-d'œuvre. Un secteur du tourisme socialement durable doit garantir la protection des droits des travailleurs et établir des normes en ce qui concerne la contribution économique du secteur aux communautés locales grâce au travail décent, à des salaires assurant des conditions d'existence convenables, à des prix équitables, à la sécurité alimentaire et à un renforcement des investissements publics pour permettre l'accès aux biens et aux services. La durabilité, les normes du travail et la protection sociale sont autant d'éléments nécessaires pour garantir la résilience face au caractère saisonnier du secteur et au changement climatique. Le tourisme peut aider les communautés locales à sortir de la pauvreté en créant des emplois décents, en contribuant à développer les infrastructures publiques et en renforçant l'accès aux services sociaux. Il conviendrait de développer son potentiel en ce sens en s'attaquant aux problèmes d'emploi et de main-d'œuvre dans le secteur. Pour relever ces défis, les partenaires sociaux doivent élaborer de nouvelles politiques et utiliser les mécanismes existants qui n'ont jamais été mis en œuvre ou qui l'ont été de manière imparfaite ou inappropriée. Il s'agit notamment d'élaborer des politiques internationales et nationales concernant la durabilité dans le secteur du point de vue social et du travail; de promouvoir le droit de liberté syndicale et de

négociation collective en tant que fondement d'un tourisme équitable et durable où les travailleurs peuvent faire entendre leur voix; de faire pleinement appliquer l'ensemble des conventions fondamentales de l'OIT, ainsi que la convention (n° 190) et la recommandation (n° 206) sur la violence et le harcèlement, 2019, la convention (n° 155) et la recommandation (n° 164) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, et les objectifs de développement durable. Enfin, les gouvernements doivent mettre en œuvre des mécanismes de protection sociale et économique pour remédier au caractère saisonnier et à la précarité de l'emploi. Pour mettre en œuvre ces politiques et mesures, il convient: d'associer les syndicats à la planification, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques touristiques, des plans de relance économique, des dispositifs de protection sociale et des protocoles de SST; de mettre en œuvre les Directives de 2017; et de renforcer la coordination avec d'autres institutions des Nations Unies concernées, notamment l'OMT et l'OMS. S'il ressort de la discussion qu'un large consensus existe sur les mesures à mettre en œuvre dans le secteur et que, dans bien des cas, les syndicats sont associés aux discussions et aux mesures ayant trait au sujet, le rôle essentiel qu'ils ont à jouer dans le développement équilibré et durable du secteur mérite toutefois d'être davantage reconnu.

21. Le vice-président employeur indique que les répercussions de la pandémie sur le secteur posent d'immenses difficultés, mais offrent aussi de multiples possibilités en matière de plein emploi productif et décent. Le principal défi immédiat à relever pour parvenir à une reprise de l'emploi et offrir davantage de perspectives à ceux qui souhaitent accéder au marché du travail consiste à garantir la survie et la durabilité des entreprises du secteur. Si leur situation financière est devenue très compliquée, avec des dettes et des coûts résultant des périodes de restrictions et d'inactivité qui continuent de les grever lourdement, il est essentiel d'adopter des mesures à court, moyen et long terme pour soutenir leur trésorerie en vue d'assurer leur solvabilité et leur survie, et de promouvoir de nouvelles initiatives propres à créer des emplois. Il importe de rappeler que plus de 80 pour cent des entreprises du secteur sont des PME, dont les ressources financières sont très limitées et qui sont actuellement malmenées ou à bout de souffle. Préserver le tissu entrepreneurial dans le secteur est essentiel, le secteur privé étant la principale source de création d'emplois, comme l'énonce la Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail. Les problèmes auxquels ont été confrontées les entreprises durant les crises ont porté préjudice à la continuité de leurs activités, à la stabilité de l'emploi et aux revenus des travailleurs, ainsi qu'à la stabilité économique des pays, en particulier les petits États insulaires, les économies relativement sous-développées, et les économies et les destinations émergentes ou en développement. Outre l'apport d'un soutien financier immédiat, il est essentiel que les gouvernements garantissent à long terme un environnement favorable au développement durable des entreprises, ce qui est décisif pour la création d'emplois et la stabilité du marché du travail. Ce n'est que dans un environnement commercial propre à encourager les investissements privés, la création de nouvelles entreprises formelles, l'innovation, la transformation numérique et l'internationalisation de l'activité économique des PME que le secteur privé sera en mesure d'affermir son assise, de se développer et de continuer à créer de nouveaux emplois. Ces conditions sont essentielles pour accélérer la reprise de l'emploi dans le secteur.
22. La pandémie de COVID-19 a débuté comme une crise sanitaire. Par conséquent, l'un des autres défis immédiats à relever consiste à améliorer la sécurité sanitaire et à rétablir la confiance parmi les touristes et les travailleurs. Des systèmes de santé résilients sont essentiels pour le secteur, qui doit disposer d'infrastructures suffisantes et d'un personnel spécialisé pour pouvoir maîtriser et traiter les problèmes de grande ampleur, tels que les pandémies et d'éventuelles vagues successives. Grâce à des protocoles clairs et coordonnés, l'adoption de mesures sanitaires permettra de prévenir et de réduire au minimum les risques pour les employeurs, les travailleurs et tous les acteurs du secteur du tourisme. Il importe de mettre en évidence la responsabilité partagée de toutes les parties pour maintenir les niveaux de sécurité et de santé les plus élevés

sur le lieu de travail, comme l'énoncent les normes de santé établies par l'OIT, en particulier la convention n° 155. Cependant, il existe aussi d'autres obstacles au relèvement du secteur, les plus préoccupants étant la perte de talents et la pénurie de travailleurs. Compte tenu des incertitudes auxquelles doit faire face le tourisme local, régional et international ainsi que des difficultés pour parvenir à un relèvement durable, le secteur a perdu une partie de son attrait en termes d'emploi. En tant que l'un des secteurs les plus durement touchés, son image a été ternie par la pandémie. Le relèvement du secteur pourrait être menacé s'il ne bénéficie pas d'un environnement stable qui lui permette d'exploiter pleinement son potentiel. Les travailleurs se tournent désormais vers des secteurs qui n'ont pas été aussi durement touchés par la pandémie ou qui offrent davantage de possibilités de travail à distance et de travail flexible. Le secteur doit aussi relever le lourd défi du perfectionnement des compétences des travailleurs pour leur permettre d'utiliser efficacement les nouvelles technologies. Selon les derniers chiffres disponibles, il faudrait que 68 pour cent de la main-d'œuvre du secteur du tourisme puisse accéder à des niveaux de formation plus élevés, en particulier en lien avec l'utilisation des nouvelles technologies. La transformation numérique n'était que partiellement amorcée dans le secteur avant l'apparition de la pandémie, et le COVID-19 a accéléré le déficit. Le défi pour les entreprises touristiques est de s'adapter aux nouveaux modes de commercialisation et à la fourniture de services plébiscités par les touristes et qui seront de plus en plus utilisés. Davantage de formation est nécessaire pour promouvoir les compétences numériques et permettre ainsi au secteur d'être plus compétitif, plus durable et plus responsable. Il ne saurait y avoir de transformation numérique sans travailleurs dûment formés qui puissent s'adapter aux besoins de compétences actuels et futurs. Ce processus exige un partage des responsabilités entre toutes les parties, sous la houlette des gouvernements, avec la participation des entreprises, des établissements de formation et autres institutions, et l'engagement des travailleurs à tirer, au mieux, parti des nouvelles possibilités de formation.

23. La pandémie a aussi mis en évidence la vulnérabilité des travailleurs et des employeurs de l'économie informelle, soulignant une nouvelle fois la nécessité urgente de créer un environnement propice à l'essor des entreprises et propre à favoriser leur capacité de créer des emplois au sein de l'économie formelle et, ce faisant, de contribuer pleinement au développement économique en leur donnant accès aux politiques et mesures de soutien généralement offertes dans le secteur formel. Il est nécessaire de privilégier la formalisation du travail et des unités économiques dans le secteur en repensant les cadres réglementaires locaux. Les nouvelles technologies offrent davantage de possibilités de création d'emplois décents et plus productifs. Il est donc essentiel d'élaborer des mesures qui facilitent l'accès des entreprises, notamment les PME, au financement, afin de leur permettre d'innover et d'adhérer aux technologies. Le développement durable du secteur et la pleine réalisation du potentiel de l'économie verte offrent une autre opportunité importante de créer davantage d'emplois décents. Le changement climatique et le respect de la nature comptent parmi les enjeux majeurs. À l'heure où les sociétés se tournent vers un tourisme plus durable, il est intéressant de noter que le secteur peut aussi générer davantage de revenus pour les communautés et les économies locales. Le processus de reconstruction postpandémique offre la possibilité de reconsidérer l'avenir du secteur, d'introduire des modèles touristiques plus écologiques et plus durables, et de créer des emplois verts. L'un des principaux domaines d'action devrait être la promotion d'un financement vert.
24. Le secteur offre un potentiel considérable de création d'emplois décents et de promotion de l'entrepreneuriat, en particulier pour les groupes défavorisés comme les jeunes, les femmes, les populations autochtones et les personnes en situation de handicap. Le tourisme est l'un des secteurs où le pourcentage de femmes salariées et entrepreneurs est le plus élevé. Il offre aussi des possibilités d'emplois pour les jeunes souhaitant intégrer le marché du travail, qui peuvent ainsi avoir accès à une formation et acquérir une expérience qui seront précieuses pour le

déroulement de leur carrière. Il convient de mettre au point une réglementation qui, dans le cadre du travail décent et formel, soit adaptée au besoin spécifique de personnel dans le secteur du tourisme, en tenant compte des particularités du secteur, notamment son caractère saisonnier, la nécessité de travailler les jours fériés, les horaires de travail variables et les conditions climatiques. Les travailleurs du tourisme sont précisément ceux qui travaillent lorsque les salariés «classiques» d'autres secteurs mangent, se reposent, sont en vacances, célèbrent des fêtes nationales ou religieuses, ou prennent des congés. Le secteur exige donc des conditions de travail adaptées à ses spécificités, qu'il s'agisse des contrats de travail – permanents, temporaires ou fractionnés – ou des horaires de travail – à plein temps, à temps partiel ou variables –, l'objectif étant de s'adapter à la demande variable de services et à la disponibilité des travailleurs et, partant, d'offrir l'efficacité et la compétitivité nécessaires à la durabilité des entreprises et à leurs possibilités d'emploi.

25. Une représentante employeuse de Madagascar expose les deux problèmes auxquels les entreprises touristiques de son pays ont été confrontées durant la pandémie. Le premier est l'absence de subventions publiques ou d'aide financière directe, que de nombreux autres pays ont mises en place. Hormis des exonérations fiscales temporaires, aucune aide publique directe n'a été apportée aux entreprises, qui se sont efforcées de maintenir leurs effectifs. Les entreprises ont dû puiser dans leurs propres ressources pour payer leurs salariés et faire face aux coûts essentiels. Dans les pays les moins avancés, comme Madagascar, les entreprises s'engagent actuellement dans le processus de reprise en étant dans une posture financière délicate. Outre la pandémie, le changement climatique a des répercussions graves sur le fonctionnement des entreprises, par exemple en raison des difficultés d'approvisionnement en électricité et en eau nécessaires aux activités quotidiennes. Le pays a en outre été touché par de puissants cyclones tropicaux qui ont détruit les infrastructures et limité l'accès aux lieux touristiques. Ces conditions doivent être prises en considération, car elles ont des répercussions négatives sur la relance des investissements et des infrastructures.
26. La vice-présidente gouvernementale explique que, pour que les mesures soient efficaces, il faut qu'elles fassent l'objet d'un accord et d'un soutien de la part des partenaires sociaux, en particulier dans un secteur aussi complexe que le tourisme. C'est pourquoi les gouvernements ont de la peine à appliquer une politique uniforme qui couvre tous les aspects du secteur. En outre, les problèmes auxquels se heurte le secteur varient d'un pays et d'une région à l'autre. Ainsi, dans certains pays, des problèmes peuvent surgir en lien avec l'extraction minière et la protection des espèces menacées. L'absence d'éducation et de formation des travailleurs du secteur est un autre sujet de préoccupation. Le fait que de nombreux jeunes quittent le système éducatif a des conséquences multiples, y compris sur le tourisme international. La pandémie a entraîné une aggravation de la situation en ce qui concerne les horaires de travail et le travail des enfants. Il convient de toute urgence de formaliser le secteur et les activités connexes de l'ensemble de la chaîne de valeur. Là encore, la complexité du secteur rend plus difficile l'élaboration d'un cadre formel. Les travailleurs du secteur du tourisme sont aussi confrontés à des déficits de SST, notamment face à l'exposition au COVID-19, d'où la nécessité d'élaborer et de suivre des protocoles appropriés. L'OIT devrait collaborer avec l'OMT, ainsi qu'avec d'autres organisations internationales, pour améliorer le profil d'emploi dans le secteur et ainsi attirer et fidéliser la main-d'œuvre nécessaire. De meilleures conditions pour les travailleurs du secteur exigent une amélioration des relations professionnelles, avec davantage de participation des partenaires sociaux, une protection sociale renforcée et une plus grande priorité accordée au développement des compétences, en particulier les nouvelles compétences exigées par la transition numérique. Ce n'est qu'en améliorant les conditions de travail qu'on parviendra à un tourisme de meilleur qualité et plus durable.

27. En réponse au commentaire du vice-président employeur au sujet de la nécessité d'assouplir les contrats de travail pour faire face aux besoins du secteur, la vice-présidente travailleuse rappelle le principe consacré dans la Déclaration de Philadelphie, à savoir que «le travail n'est pas une marchandise». Les droits des travailleurs ne devraient pas faire partie de l'équation économique. La pandémie ne saurait être utilisée comme prétexte pour introduire davantage de flexibilité dans les contrats de travail. La liberté syndicale et le droit de négociation collective sont des droits fondamentaux, comme l'attestent les instruments internationaux. Les améliorations des conditions de travail dans le secteur devraient se conformer aux orientations énoncées dans la recommandation (n° 205) sur l'emploi et le travail décent pour la paix et la résilience, 2017, et dans la convention (n° 122) sur la politique de l'emploi, 1964. Il est essentiel d'envisager les formes atypiques d'emploi dans une perspective fondée sur les droits.
28. Le vice-président employeur constate que tous les orateurs s'accordent sur l'importance de la formation et du développement des compétences. Il ajoute que la recherche de souplesse dans le tourisme n'est pas une nouveauté, mais plutôt une tentative de longue date de faire face aux caractéristiques spécifiques du secteur. Il va de soi que les conditions nécessaires devraient être mises au point par le biais du dialogue social et au niveau tripartite, de sorte que la situation et la réglementation nationales puissent être adaptées aux réalités du tourisme.
29. La vice-présidente gouvernementale convient que l'éducation et la formation sont fondamentales. La pandémie a encore renforcé la nécessité d'améliorer les compétences, et il est essentiel de développer des relations professionnelles solides pour s'entendre sur les améliorations à apporter en matière de développement des compétences.
30. Un représentant du gouvernement du Zimbabwe souligne l'importance de renforcer la formation pour les salariés. Durant la pandémie, les ressources publiques ont été davantage axées sur la santé pour favoriser la vaccination et améliorer les infrastructures sanitaires. Le soutien apporté au secteur du tourisme a été limité, en particulier pour les PME, et il a consisté essentiellement en une baisse des contributions, des taxes et des redevances (licences, agréments, etc.). Il serait utile d'améliorer la coopération internationale et de renforcer la collaboration avec des partenaires d'investissement en vue d'orienter les investissements vers le secteur.
31. Un représentant du gouvernement de la République démocratique du Congo souligne l'importance de l'éducation et de la formation, ainsi que de l'aide à apporter au relèvement des entreprises touristiques. Chacun a la responsabilité de garantir la paix et de lutter contre l'insécurité créée par les conflits et les guerres, comme ceux qui sévissent en Afrique de l'Est. La communauté internationale doit s'engager à renforcer et à consolider la paix partout dans le monde, en s'appuyant sur les orientations énoncées dans la recommandation n° 205, en particulier pour ce qui est des entreprises multinationales impliquées dans les industries extractives.
32. Concernant la question de l'assurance-santé, la vice-présidente travailleuse réaffirme que les soins de santé doivent être accessibles à tous dans le cadre d'un système public. En référence à la déclaration du vice-président employeur selon laquelle la SST est une responsabilité partagée, elle souligne qu'une collaboration entre employeurs et travailleurs est nécessaire pour déterminer les risques et les dangers en matière de SST sur le lieu de travail et définir les mesures nécessaires pour y faire face.
33. Le vice-président employeur convient de l'importance des soins de santé, qui a été mise en lumière par la pandémie. Tous les acteurs du secteur ont une responsabilité partagée de garantir un environnement de travail sûr et de favoriser le relèvement du secteur. Les employeurs seraient mieux à même de veiller à ce que des entreprises durables génèrent des emplois décents si toutes les parties étaient engagées dans un dialogue social productif. Les gouvernements ont un rôle

important à jouer dans l'aide au redressement et au développement du secteur, en s'assurant que la réglementation et la fiscalité sont adaptées à ses particularités, qu'elles favorisent effectivement la formalisation et qu'elles empêchent les acteurs informels d'exercer une concurrence déloyale.

2. En tenant compte des *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* (2017), quelles politiques, mesures et pratiques ont fonctionné, lesquelles n'ont pas fonctionné et qu'est-ce qui doit être fait pour mieux relever les défis du travail décent, en particulier assurer des conditions de travail sûres et saines et promouvoir le plein emploi productif et le travail décent dans le secteur, notamment en ce qui concerne: la promotion d'une croissance économique durable et inclusive et la création et le développement d'entreprises durables, en facilitant la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle; la promotion de l'acquisition de compétences, d'aptitudes et de qualifications pour tous les travailleurs du tourisme; la garantie d'une protection adéquate et de conditions de travail décentes pour tous les travailleurs, avec une attention particulière à la sécurité et à la santé au travail; la réalisation de l'égalité entre hommes et femmes, l'élimination de la discrimination, de la violence et du harcèlement au travail; et la promotion du dialogue social et du tripartisme entre les gouvernements, les employeurs et les travailleurs?
34. La vice-présidente travailleuse rappelle que tous les points soulevés s'appuient sur les Directives de 2017 et sur les normes de l'OIT applicables en la matière, y compris celles adoptées depuis 2017, qui ne figurent pas en annexe aux directives. Les conclusions adoptées par d'autres réunions techniques de l'OIT dédiées à d'autres secteurs fournissent aussi de précieuses orientations. Pour promouvoir une croissance économique durable par le biais d'entreprises durables, il est essentiel que tous les travailleurs soient couverts par la sécurité sociale, quel que soit le type de leur contrat de travail. Cette couverture devrait s'étendre aux travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi, y compris les travailleurs occasionnels, qui souvent ne bénéficient ni d'une protection sociale ni de la liberté syndicale. Il est également très important de veiller à ce que la durabilité du secteur englobe les aspects économiques, environnementaux, sociaux et du travail pour répondre aux nouveaux défis liés à la numérisation, à l'automatisation, à la robotisation, et à la crise énergétique et climatique. Une transition juste exige que les syndicats et les représentants des travailleurs participent à l'élaboration et à la mise en œuvre des mesures régissant chacun de ces domaines. Pour faciliter la formalisation du secteur, il convient de prendre des mesures pour éliminer le travail informel et non déclaré. Cela nécessite l'intervention des institutions du travail, et particulièrement des services d'inspection du travail, qui, bien souvent, ne disposent ni des ressources ni des effectifs suffisants et devraient donc être renforcés. Tous les travailleurs devraient avoir accès à un enseignement et à une formation techniques et professionnels (EFTP) de qualité, qui devraient être axés sur le développement et l'amélioration des compétences de tous les travailleurs tout au long de leur vie professionnelle, afin de les aider à trouver un emploi et à progresser dans leur carrière. Les nouveaux besoins de compétences, nécessaires pour s'adapter aux avancées technologiques, devraient être intégrés dans les programmes d'EFTP existants. Il importe que les employeurs et les syndicats soient pleinement associés à l'élaboration et à la mise en œuvre de l'EFTP, conformément aux dispositions de la convention (n° 142) sur la mise en valeur des ressources humaines, 1975, et de la recommandation (n° 195) sur la mise en valeur des ressources humaines, 2004. Ainsi, en Allemagne, les partenaires sociaux ont récemment participé à la mise à jour des programmes de formation dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, où il convient d'intégrer de nouveaux éléments pour tenir compte d'enjeux tels que l'économie verte et les nouvelles technologies et pour améliorer les compétences non techniques.

35. Pour garantir des conditions de travail décentes, il faut assurer une protection adéquate à tous les travailleurs, en particulier en matière de SST, en vue de promouvoir le plein emploi productif et décent. Or des pratiques commerciales comme l'externalisation, la sous-traitance et le franchisage débouchent souvent sur des formes atypiques d'emploi et tendent à porter atteinte à l'exercice du droit des travailleurs de s'organiser et de négocier collectivement. La rémunération et la garantie d'un salaire décent pour tous les travailleurs sont un autre aspect essentiel du travail décent. De nouvelles études doivent être menées pour examiner toutes les causes des pénuries de main-d'œuvre dans le secteur et proposer des solutions possibles pour y remédier, parmi lesquelles l'amélioration de la protection sociale, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, le perfectionnement des compétences, la garantie d'une rémunération équitable, le droit des travailleurs de se déconnecter en dehors des heures de travail, la garantie du droit de négociation collective, et le droit à l'information et à la consultation sur des questions qui préoccupent les travailleurs. Ces mesures devraient s'accompagner de la pleine application des normes et réglementations en matière de SST, avec la participation et l'engagement sans réserve des syndicats et des représentants des travailleurs, pour lutter contre les dangers et risques majeurs (fatigue, lésions, accidents, problèmes de santé mentale, stress lié au travail, etc.). Dans de nombreux pays, les syndicats ont légalement le droit de siéger au sein des comités de SST. Cette pratique devrait être étendue au niveau de l'entreprise pour faciliter l'évaluation conjointe et la prévention des risques ainsi que le suivi et l'amélioration des mesures de SST. La réalisation de l'égalité des sexes dans le secteur et l'élimination de la violence et du harcèlement au travail exigent la pleine ratification et la mise en œuvre effective des normes correspondantes, en particulier la convention n° 190 et la recommandation n° 206. L'égalité entre hommes et femmes, la discrimination et la violence au travail devraient être considérées comme des questions de SST, du fait notamment que les travailleurs du secteur ont des horaires atypiques et qu'ils travaillent dans des lieux isolés. Dans ces circonstances, les employeurs ont la responsabilité de veiller à ce qu'ils puissent effectuer en toute sécurité les trajets entre leur domicile et leur lieu de travail, par exemple en mettant à leur disposition un moyen de transport, notamment lorsqu'ils travaillent tard le soir ou de nuit. Il existe de bons exemples d'accords conclus au niveau de l'entreprise pour lutter contre la violence et le harcèlement fondés sur le genre, en particulier les accords-cadres négociés entre l'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA) et des sociétés multinationales.
36. Il est très important de promouvoir et de renforcer le dialogue social et le tripartisme dans le secteur. Un dialogue social fructueux permet de trouver des solutions dans un contexte de crise en vue de la reprise, par exemple à l'aide de mesures de maintien dans l'emploi et de la protection des revenus des travailleurs. Durant la pandémie, bon nombre des dispositifs de chômage partiel et autres mesures adoptées pour protéger les travailleurs se sont révélés efficaces dans le secteur du tourisme, où les salaires sont souvent peu élevés et où les dispositifs de protection des salaires n'offrent qu'un faible niveau de prestations. La collaboration et le dialogue avec les syndicats et les représentants des travailleurs sont essentiels pour garantir des conditions de travail et des emplois décents. Des organisations internationales comme l'OMT devraient donc coopérer avec les syndicats et mieux coordonner leurs efforts dans le secteur, comme l'a fait l'OMS avec l'UITA dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme. Bien que les syndicats aient exprimé le souhait de prendre part aux travaux de l'OMT dans ce domaine, ils n'y ont pas été associés.
37. Une représentante travailleuse du Kenya signale que certains employeurs dans son pays ont profité de la pandémie pour licencier des salariés permanents et les réengager par la suite dans des formes atypiques d'emploi. Ces travailleurs se sont ainsi vus privés du droit de liberté syndicale et de conclure des conventions collectives.

38. Une représentante travailleuse de l'Espagne fournit un exemple de la manière dont le dialogue social peut grandement contribuer à améliorer la qualité des services touristiques et fournir les bases du développement d'un secteur du tourisme socialement, économiquement et écologiquement plus durable. La nouvelle loi sur le tourisme aux Baléares offre un exemple de résultats positifs obtenus au moyen de la négociation entre les partenaires sociaux et économiques. Cette loi contient des dispositions prévoyant un ensemble de mesures destinées à améliorer la SST, par exemple le remplacement des lits d'hôtel par des lits plus hauts pour éviter les problèmes ergonomiques, et l'amélioration des systèmes de climatisation et des hottes dans les cuisines pour faire baisser la température et améliorer la qualité de l'air. La nouvelle loi accorde aussi une grande importance au renforcement des capacités et à la formation, et exige des employeurs qu'ils élaborent des plans d'économie circulaire pour exercer leurs activités d'une manière écologiquement plus durable, ce qui est important pour les îles.
39. Un représentant travailleur de la Jamaïque insiste sur le fait que les conventions collectives devraient contenir des dispositions veillant à garantir que les travailleurs puissent se déplacer en toute sécurité. En Jamaïque, les syndicats ont, dans les accords conclus avec les hôteliers et d'autres employeurs du tourisme, négocié l'inclusion de dispositions prévoyant que les employeurs doivent fournir aux travailleurs qui travaillent dans des lieux isolés, ou tard la nuit ou encore très tôt le matin, un moyen de transport pour leur permettre de se déplacer en toute sécurité. La mise à disposition de moyens de transport par les employeurs garantit la sécurité des travailleurs, qui, s'ils devaient payer eux-mêmes le transport lorsqu'ils sont appelés à travailler dans des endroits éloignés ou en dehors des heures normales de travail, se retrouveraient à subventionner le fonctionnement de l'entreprise.
40. Le vice-président employeur déclare que la pandémie a montré que les pays, et notamment le secteur du tourisme, n'étaient pas préparés à une crise mondiale de cette ampleur. Elle a aussi mis en évidence divers problèmes liés à la gestion de la crise. Par exemple, l'absence de coordination et de maîtrise dans la gestion de la crise aux niveaux régional et mondial s'est traduite par l'adoption de mesures partielles, contradictoires ou inefficaces, notamment au regard de la SST. La gestion des frontières nationales s'est révélée chaotique pour le tourisme. L'un des facteurs qui expliquent l'absence de coordination est que les entreprises commerciales n'ont pas été suffisamment impliquées dans l'élaboration des protocoles sanitaires. Les mesures adoptées, qui manquaient de cohérence, ont accru la méfiance des voyageurs et des travailleurs, pénalisant encore davantage le secteur du tourisme. En ce qui concerne la trésorerie des entreprises, l'accent devrait être mis sur les efforts déployés par certains gouvernements pour tenter d'assurer leur solvabilité et leur survie en leur octroyant des crédits, en baissant ou en supprimant temporairement les impôts, en accordant une aide au revenu et en soutenant les investissements. Ces mesures, lorsqu'elles ont été élaborées dans le cadre du dialogue social, ont joué un rôle déterminant dans l'atténuation de l'impact économique de la pandémie. Mais certains gouvernements n'ont pas pris les mesures financières adéquates, ou les démarches pour bénéficier des dispositifs d'assistance étaient trop compliquées du fait de la réglementation, des prescriptions ou de la bureaucratie, empêchant les entreprises d'obtenir le soutien financier dont elles avaient besoin. Il importe de rappeler que le tourisme ne s'est toujours pas relevé de la crise et que la reprise est encore balbutiante et fragile. On n'est pas à l'abri de nouveaux variants du virus, de catastrophes climatiques ou de conflits, qui pourraient avoir des répercussions immédiates sur les régions concernées. Il convient de continuer à soutenir le secteur du tourisme, en particulier les PME, par des mesures d'incitation et d'aide qui soient simples et rapidement accessibles.
41. Il importe de souligner que certaines mesures ont bien fonctionné durant la pandémie. Ainsi, malgré l'absence de coordination entre les politiques de santé, de migration et du travail, et du

fait de la situation sans précédent à laquelle ont été confrontées les entreprises, le secteur privé s'est efforcé de faire face à une situation confuse, incertaine et instable. Il a pris diverses initiatives pour soutenir sa main-d'œuvre et n'a eu de cesse de se préoccuper de sa sécurité et de son bien-être. Plus généralement, la pandémie a montré la pertinence du dialogue social sous toutes ses formes, qui a permis d'en atténuer les effets négatifs sur les entreprises et l'emploi. Les représentants des employeurs et des travailleurs du secteur ont un objectif commun clair et doivent continuer à travailler main dans la main. De nombreuses mesures préconisent la nécessité urgente de changements. Malgré le fort potentiel du secteur, sa contribution en termes de création d'emplois et de croissance économique est souvent sous-évaluée, et les mesures incitatives offertes sont insuffisantes. Ainsi, les politiques nationales n'abordent pas suffisamment la question de la promotion de la productivité, et on déplore l'absence d'autres politiques, comme les politiques nationales de l'emploi et autres mesures susceptibles de déclencher la dynamique nécessaire de création d'emplois, d'efficacité et de transition vers la formalité, qui requièrent la mise en place d'un environnement propice aux entreprises du secteur. Le potentiel des technologies numériques est lui aussi sous-évalué, ces dernières étant déterminantes non seulement pour favoriser le relèvement du secteur, mais aussi pour optimiser la compétitivité des entreprises à long terme. Il convient d'investir dans les infrastructures physiques et numériques, de faciliter le financement des projets d'investissement privé et de réformer les systèmes d'EFTP pour former les travailleurs et les employeurs aux compétences qui seront requises à l'avenir et permettre ainsi aux uns d'intégrer le marché du travail et aux autres de créer de nouvelles entreprises productives. Les exemples de partenariats public-privé, qui offrent la possibilité de soutenir les programmes éducatifs et les systèmes d'apprentissage grâce à l'expérience pratique acquise dans les entreprises touristiques, montrent qu'ils peuvent créer une valeur ajoutée en remédiant aux pénuries de main-d'œuvre et en facilitant l'accès à l'emploi. Ce n'est qu'en investissant dans les compétences et le renforcement des capacités qu'on pourra accroître la productivité et la compétitivité, définir les responsabilités économiques et sociales du secteur, et lui permettre de mener à bien sa transition numérique et écologique. Une meilleure formation contribuera aussi à améliorer l'image du secteur en tant que source d'emplois potentiels dans un contexte de formalité et de durabilité environnementale, le souci permanent étant de lutter contre l'idée selon laquelle le secteur n'offre pas de bonnes conditions de travail. Dans la pratique, le secteur offre non seulement un accès à des possibilités de premier emploi à des travailleurs peu ou pas qualifiés, ce qui est en soi une contribution importante au problème global de l'emploi, mais il permet aussi aux travailleurs, grâce à la formation initiale, au perfectionnement et à l'acquisition d'une expérience, de suivre un parcours professionnel décent et diversifié.

42. Une représentante employeuse de l'Australie décrit les résultats qu'a permis d'obtenir une campagne de promotion visant à redorer le blason du secteur touristique dans son pays et à lutter contre les problèmes de main-d'œuvre auxquels il est confronté. Le gouvernement a joué un rôle important dans la promotion de l'emploi au sein du secteur dans le cadre d'une initiative coordonnée et intersectorielle. Grâce à la campagne «Tourism the best job in the world» lancée en 2019 par Tourism Australia pour promouvoir les emplois dans le tourisme, le secteur a attiré de nombreux demandeurs d'emploi dans l'État du Queensland. Cette initiative peut être largement reproduite ailleurs.
43. La vice-présidente gouvernementale indique qu'il est important de réfléchir aux résultats des mesures prises par les gouvernements pour soutenir le secteur durant la pandémie. Le risque est que, si elles ne sont pas subordonnées à des conditions d'octroi, des mesures telles que les prêts à taux zéro et d'autres mesures financières pourraient avoir pour effet d'encourager l'informalité. L'octroi de prêts et autres mesures adoptées devraient servir à promouvoir le processus de formalisation, en faisant de la formalité une condition nécessaire pour en bénéficier. La prévention et l'atténuation des risques de SST pour les travailleurs du tourisme demeurent une

priorité. Les conseils et comités tripartites ont mis au point des initiatives et des propositions sur les moyens de formaliser les relations professionnelles, tout en prévoyant dans le même temps la souplesse nécessaire pour s'adapter aux spécificités du secteur. Il reste beaucoup à faire pour promouvoir le dialogue social, qui pourrait se révéler très efficace pour améliorer la situation et les performances du secteur. Par ailleurs, la reprise postpandémique offre une bonne occasion d'examiner et d'améliorer les modalités de travail des femmes, des travailleurs migrants et des jeunes, qui représentent une part importante de la main-d'œuvre. Lorsque le tourisme s'invite sur les terres des populations autochtones et tribales, une attention particulière doit être portée à la manière dont ces dernières seront associées aux activités touristiques et à la façon de garantir le respect de leurs coutumes et de leurs traditions. Le dialogue social est également essentiel pour garantir l'adaptation des mesures prises par les pouvoirs publics en vue d'éliminer et prévenir la violence et le harcèlement dans le secteur. Il faudrait envisager d'établir un lien entre le financement de la formation et le processus de formalisation; à cette fin, des modèles spécifiques pourraient être adaptés au secteur du tourisme.

44. Une représentante du gouvernement de la Jamaïque offre un aperçu des initiatives mises en œuvre dans son pays pour promouvoir le travail décent et productif dans le secteur du tourisme. Le Centre d'innovation touristique de la Jamaïque a été créé dans le cadre de la Stratégie de développement du capital humain pour la formation et les qualifications des travailleurs du secteur. Un régime de pensions fondé sur des cotisations obligatoires a également été mis en place, couvrant toutes les catégories de travailleurs du secteur et des branches connexes, conformément aux Directives de 2017. Ces directives énoncent aussi que les stratégies d'atténuation des changements climatiques et d'adaptation à ces changements sont déterminantes pour garantir un tourisme durable. Dans ce contexte, plusieurs initiatives ont été mises en œuvre en Jamaïque, en particulier: la Stratégie Océan bleu, qui vise à rendre le secteur du tourisme plus résilient; la stratégie et le plan d'action dans le secteur du tourisme, axés notamment sur l'intelligence artificielle, la productivité et le changement climatique; l'accord stratégique environnemental pour le tourisme; le cadre de mesures pour un tourisme durable, qui fournit des données et des indicateurs pour orienter l'action future; et le plan de contingence multirisque pour le changement climatique, qui vise à améliorer la préparation et la réponse du secteur du tourisme aux changements climatiques.
45. En réponse aux questions soulevées lors de la discussion, la vice-présidente travailleuse souligne l'importance du droit à la déconnexion, compte tenu notamment de toutes les difficultés qu'implique l'environnement de travail numérique actuel, de la nécessité de garantir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et d'éviter des horaires de travail excessif, qui affectent la santé des travailleurs. Les modalités de travail à distance en particulier devraient toujours être volontaires, négociées et conformes aux principes et droits fondamentaux au travail. Les subventions et aides gouvernementales devraient être axées sur la création d'emplois décents et le maintien dans l'emploi, et pas uniquement sur la survie des entreprises. Bien que les accords-cadres internationaux conclus par l'UITA et les entreprises multinationales soient relativement récents, ce sont des exemples de réussite offrant des résultats visibles, qui pourraient inspirer les entreprises au niveau national. Par ailleurs, si la législation nationale est importante, elle doit toujours s'appuyer sur les normes internationales du travail. Enfin, les campagnes de promotion menées, par exemple en Australie, pour promouvoir l'emploi dans le secteur sont, certes, dignes d'intérêt, mais il convient de toujours garder à l'esprit qu'il ne sera possible d'attirer et de fidéliser suffisamment de travailleurs dans le secteur que si ce dernier offre de bonnes conditions de travail, y compris en termes de salaires, objectif qui ne saurait être atteint que par le biais de la négociation collective.

46. Le vice-président employeur convient que le dialogue social dans le secteur est d'une importance capitale et que les partenaires sociaux devraient utiliser tous les outils de dialogue social disponibles, sans qu'aucun format spécifique ne soit imposé. Le nombre très élevé de travailleurs dans le tourisme montre que les conditions sont réunies pour créer des emplois jugés attrayants. Il est indispensable de fournir un environnement propice qui réponde aux besoins du secteur. La formalisation du secteur sera importante pour attirer de nouveaux travailleurs avec des conditions intéressantes, même s'il faut aussi reconnaître que la flexibilité est nécessaire pour tenir compte des particularités du secteur. L'enjeu consiste à trouver un équilibre entre les conditions requises pour faciliter la reprise, le respect de la réglementation, et la formalisation. Il existe des directives claires sur la durée maximale du travail, et le travail à distance devrait être effectué sur une base volontaire.
 47. Tout en admettant que les dispositions contractuelles doivent être adaptées aux besoins du secteur et que les contrats ne peuvent être les mêmes pour tous, la vice-présidente gouvernementale signale que les pratiques de recrutement spécifiques continuent de poser problème et qu'elles comportent des zones floues ou «grises». Le droit à la déconnexion est particulièrement important pour permettre aux travailleurs d'avoir du temps pour eux et pour leur famille et de bénéficier de périodes de repos suffisantes pour préserver leur santé. La formalisation du secteur permettra aux gouvernements d'avoir une vision plus globale des mesures à prendre, et la formalité devrait être une condition à remplir pour bénéficier de crédits et d'autres formes de soutien dans le but de promouvoir un tourisme productif.
 48. La vice-présidente travailleuse rappelle que le tourisme n'est pas le seul secteur où les horaires de travail diffèrent de la journée de travail «normale». La souplesse requise doit toujours être conforme à la loi et faire l'objet d'une négociation collective qui tienne compte à la fois des besoins du secteur et des droits des travailleurs, et pas uniquement de la viabilité de l'entreprise. Une réglementation solide est bénéfique pour les entreprises, car elle empêche toute concurrence déloyale.
 49. Le vice-président employeur indique qu'il ne saurait y avoir de travail décent en dehors du contexte de l'emploi formel. Les partenaires sociaux ont une connaissance approfondie du secteur, et le dialogue social est le mécanisme qui permet d'accomplir des progrès et de générer des normes appropriées.
-
3. Quelles recommandations peuvent être faites pour l'action future de l'Organisation internationale du Travail et de ses Membres (gouvernements, organisations d'employeurs et de travailleurs) concernant la promotion du plein emploi productif et du travail décent et la reprise durable dans le secteur du tourisme?
 50. Le vice-président employeur souligne que, en raison des circonstances exceptionnelles liées à la pandémie, chacun devrait se concentrer sur le relèvement du secteur et le retour aux niveaux d'emploi antérieurs. Les Directives de 2017 peuvent servir de fondement à de nombreuses mesures, dans le contexte de la Déclaration du centenaire et de l'Appel mondial à l'action de l'OIT. Pour ce qui est de l'action des gouvernements, il est primordial de renforcer la coopération internationale pour favoriser la reprise dans le secteur, et notamment coordonner la levée de tous les obstacles et des restrictions de déplacement interne et externe, de sorte que les voyages nationaux et internationaux puissent reprendre de manière prévisible et définitive. Cette coordination aux niveaux national, régional et international est essentielle pour assurer la continuité des activités dans le secteur, mais surtout pour rétablir la confiance des touristes et les encourager à voyager. Le secteur du tourisme exige l'application effective des mesures de SST sur la base d'une participation tripartite. Pour être bien préparés aux futures crises et améliorer la coordination et la résilience du secteur, les gouvernements doivent renforcer leur collaboration

avec le secteur privé, partager les enseignements majeurs tirés de la crise, et élaborer conjointement des mesures et des protocoles susceptibles d'être mis en œuvre rapidement pour prévenir et atténuer les futures crises. Les gouvernements devraient maintenir les mesures de soutien en faveur du secteur privé, en particulier les PME, que ce soit sous la forme de réductions d'impôts, de subventions, d'un soutien direct ou de mesures d'incitation visant à promouvoir la demande, et ce jusqu'au relèvement complet du secteur. Plus généralement, les gouvernements devraient soutenir la sauvegarde des entreprises formelles et promouvoir un environnement favorable au développement d'entreprises durables, à l'innovation, à la croissance de la productivité et aux investissements privés dans le secteur. Ils devraient aussi évaluer leurs politiques de l'emploi pour s'assurer qu'elles facilitent le recrutement face aux fluctuations de la demande dans le secteur. À cet égard, il convient d'élaborer une réglementation qui prenne en considération, dans le contexte du travail décent et formel, les besoins des entreprises touristiques en termes de main-d'œuvre, compte tenu des spécificités et du caractère saisonnier du secteur, notamment la nécessité de travailler les jours de fête nationale ou religieuse, les horaires de travail variables et les facteurs liés au climat. L'une des particularités du secteur est de travailler lorsque le reste de la population est en congé. D'où la nécessité de prévoir des contrats de travail qui peuvent être permanents, temporaires ou fractionnés, avec bien évidemment une limite au nombre maximal d'heures travaillées, mais qui permettent aussi une modulation de la journée de travail, avec notamment des horaires de travail à plein temps, à temps partiel ou variables, l'objectif étant de s'adapter à la demande atypique et variable de services et à la disponibilité des travailleurs. Ce n'est que de cette manière que les niveaux d'efficacité et de compétitivité nécessaires pourront être atteints pour favoriser la durabilité des entreprises et l'emploi dans le secteur. Faute de quoi, comme l'a montré l'expérience, ces besoins seront satisfaits par des approches plus informelles qui n'offrent pas les niveaux appropriés de protection sociale et de travail décent. Il incombe à la présente réunion tripartite de montrer comment parvenir à un équilibre au niveau local pour atteindre ces caractéristiques de l'emploi dans le secteur dans un contexte de formalité.

51. Par ailleurs, les programmes nationaux pour l'emploi devraient adopter les nouvelles technologies pour faciliter la mise en rapport des postes vacants avec les demandeurs d'emploi, de manière à réduire le chômage frictionnel. Les gouvernements devraient promouvoir le dialogue social pour récupérer les emplois perdus et envisager une adaptation plus souple de la réglementation. L'accent devrait être mis sur la participation et la consultation des organisations d'employeurs pour ce qui est de l'élaboration des réformes économiques et du travail et des stratégies et politiques publiques visant à promouvoir la reprise du secteur, dans un premier temps pour retrouver les niveaux d'emploi de 2019, et ensuite pour réaliser une nouvelle croissance et, le cas échéant, promouvoir la formalisation du secteur. Les gouvernements devraient aussi promouvoir le tourisme dans les pays de destination en vue d'optimiser la demande, en particulier dans les pays qui en sont les plus dépendants pour leur croissance économique. L'assistance économique peut permettre de redynamiser les infrastructures touristiques, renforcer les compétences pour répondre aux nouvelles formes de tourisme, et promouvoir des produits spécifiques, autant de bons exemples de mesures qui peuvent relancer la demande. Autres impératifs importants: assurer une interconnexion dynamique et adéquate entre des infrastructures telles que les routes, les ports et le transport aérien, et proposer des mesures spécifiques pour inciter à la préservation de l'environnement et au développement du tourisme vert durable. Les outils numériques contribuent pour beaucoup à orienter le secteur vers la transformation structurelle et les faibles émissions de carbone. À cet égard, les gouvernements devraient offrir des mesures d'incitation, y compris des mesures financières et des investissements dans les technologies numériques, pour encourager le secteur privé à mettre en œuvre des politiques en faveur de la durabilité. Il convient aussi de recenser les compétences

requis sur le marché du travail, d'évaluer celles qui sont disponibles, et de concevoir et coordonner des programmes de formation professionnelle en collaboration avec les organisations d'employeurs, en vue de répondre aux besoins futurs de compétences, y compris par le biais de stages. Les gouvernements devraient aussi revoir leur politique migratoire et en matière de visa, et promouvoir les marchés régionaux pour garantir la mise à disposition d'un réservoir de main-d'œuvre suffisant.

52. Les partenaires sociaux ont un rôle déterminant à jouer dans l'élaboration des politiques publiques ayant trait au tourisme, dans le cadre du dialogue social. Ils devraient être associés à l'adoption de protocoles de SST cohérents qui couvrent l'ensemble du secteur du tourisme aux niveaux national, régional et international. Les organisations d'employeurs et de travailleurs ont aussi un rôle essentiel à jouer dans l'adaptation des systèmes d'EFTP, le perfectionnement professionnel et le développement de compétences de qualité pour fournir aux entreprises du secteur une main-d'œuvre ayant les qualifications requises. Comme l'énoncent les Conclusions sur la discussion générale concernant les compétences et l'apprentissage tout au long de la vie, adoptées par la Conférence internationale du Travail en 2021, l'adaptation des systèmes d'éducation est une responsabilité partagée par tous les mandants. Enfin, les partenaires sociaux ont un rôle à jouer dans la promotion d'une culture du changement, et notamment des nouvelles technologies, en diffusant les connaissances sur les effets positifs des technologies numériques, afin de renforcer la compréhension et la confiance à l'égard de ces nouveaux outils.
53. L'OIT devrait jouer un rôle de chef de file, au sein du système international, dans la promotion de la reprise de l'économie et de l'emploi dans le secteur, y compris en renforçant la coopération multilatérale dans le domaine social et de l'emploi. En collaboration avec d'autres organisations internationales, l'OIT devrait partager les bonnes pratiques et les connaissances et analyser les enseignements tirés durant la pandémie. En vue d'élaborer des politiques, programmes et règlements publics appropriés propres à générer des emplois sur la base des données fournies par le Bureau, l'OIT a un rôle primordial à jouer dans le soutien apporté aux pays pour les aider à élaborer des politiques coordonnées de formation et de développement des compétences, qui mettent en rapport les compétences nouvelles dans le secteur et les besoins divers des entreprises touristiques. L'OIT devrait diffuser les bonnes pratiques en termes d'emplois productifs, d'amélioration de la productivité, d'inclusion, d'égalité de genre, de handicap et de sécurité environnementale. L'Organisation devrait aussi fournir une assistance technique aux gouvernements pour l'élaboration de politiques publiques appropriées et de programmes de compétences coordonnés destinés aux entreprises et aux entrepreneurs, qui porteraient sur l'utilisation des technologies nouvelles. Elle devrait aussi élaborer et mettre en œuvre, sur la base d'une approche tripartite, un programme de communication et de sensibilisation pour améliorer et renforcer l'image du tourisme en tant que l'un des secteurs générateurs d'emplois les plus dynamiques. Les activités de l'OIT visant à promouvoir la reprise dans le secteur devraient s'appuyer sur l'Appel mondial à l'action et une feuille de route sur les mesures à prendre au niveau national. L'OIT devrait aussi continuer à promouvoir des organisations d'employeurs et de travailleurs fortes, indépendantes et efficaces, qui soient dotées des compétences techniques nécessaires et puissent accéder aux informations utiles à leur participation au dialogue social.
54. Un représentant employeur de Singapour souligne que les compétences, l'emploi et la technologie sont essentiels pour tirer pleinement parti du potentiel du secteur du tourisme et assurer la reprise et la croissance. Dans son pays, un cadre de compétences a été mis en place en collaboration avec les partenaires tripartites et trois organismes publics – le Conseil du tourisme de Singapour, le mouvement SkillsFuture Singapore et Workforce Singapore –, avec l'appui des partenaires du secteur, y compris des groupements professionnels et des associations d'hôteliers. Ce cadre de compétences, créé en 2021, s'appuie sur l'analyse des compétences disponibles et de

celles qui seront requises pour permettre la reprise et le développement futur du secteur, l'accent étant mis sur la nécessité d'attirer et de fidéliser les travailleurs ayant les compétences appropriées, y compris sur une redéfinition des profils d'emploi pour les rendre plus attractifs. Les syndicats sont préoccupés par la survie des emplois dans le secteur. Il est important d'aborder les questions de productivité et de compétences, qui sont primordiales pour le développement futur du secteur.

55. La vice-présidente travailleuse rappelle que ce sont les Directives de 2017, où sont traités tous les sujets importants, qui servent de base à la discussion de la présente réunion. De plus, la plupart des questions majeures ayant trait au présent point de discussion ont déjà été soulevées au point 2. En ce qui concerne les conventions fondamentales de l'OIT, les gouvernements ont clairement le devoir d'adopter, de mettre en œuvre et de faire appliquer les principes et droits fondamentaux au travail par le biais de leur législation nationale, et de veiller à ce qu'ils s'appliquent à tous les secteurs. Il est aussi particulièrement important de mettre l'accent sur l'application des conventions n^{os} 190 et 155, ainsi que des recommandations qui les accompagnent, et sur la convention (n^o 172) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991. Il est primordial de garantir le plein exercice de la liberté syndicale et de la négociation collective à tous les travailleurs du secteur, y compris les travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi, les travailleurs saisonniers et les travailleurs migrants. L'application des conventions fondamentales et l'exercice effectif du droit de négociation collective sont essentiels pour tenter d'apporter des solutions à bon nombre des problèmes soulevés au cours de la discussion. L'OIT devrait promouvoir davantage les Directives de 2017, par exemple en les traduisant dans plus de langues, en les diffusant plus largement, en organisant des réunions aux niveaux national et régional, et en dispensant des formations en collaboration avec le Centre international de formation de l'OIT à Turin. D'autres analyses devraient aussi être menées sur les pénuries de main-d'œuvre dans le secteur.
56. La vice-présidente gouvernementale invite l'OIT à renforcer ses liens de coopération directs avec l'OMT et d'autres organisations œuvrant dans le domaine du tourisme, en vue d'apporter des réponses aux questions soulevées lors de la discussion. L'un des problèmes majeurs auxquels est confronté le secteur est l'ampleur considérable des activités informelles. Il conviendrait de mettre l'accent sur l'amélioration des compétences des travailleurs dans le tourisme, l'OIT, l'OMT et le WTTC pouvant jouer un rôle important en ce sens. L'OIT et l'OMT pourraient aussi apporter une aide précieuse pour promouvoir la formalisation dans le secteur. La formation professionnelle et la formalisation sont primordiales, que ce soit pour aider les jeunes travailleurs à intégrer le secteur, à trouver un travail décent et donc leur donner envie de continuer à y travailler, ou pour promouvoir un tourisme durable. Force est de reconnaître que l'empreinte carbone du tourisme est considérable. Il est donc important de réfléchir au développement futur du tourisme et de promouvoir les formes de tourisme les plus durables et les plus écologiques qui soient. Pour ce faire, il faut procéder à une analyse approfondie du secteur et réfléchir à la manière dont il fonctionne, en vue de déterminer les domaines dans lesquels des changements positifs et des améliorations peuvent être apportés. Engager le secteur du tourisme dans le processus de transition vers l'économie formelle contribuerait grandement à aborder et à résoudre la plupart des autres problèmes majeurs auxquels il est confronté. À cet égard, le soutien et l'assistance de l'OIT seraient les bienvenus.
57. En réponse aux questions soulevées par la vice-présidente travailleuse, le vice-président employeur reconnaît, certes, la valeur des travaux et des analyses effectués avant la pandémie, mais il insiste sur le fait qu'il faut désormais prendre en considération l'existence et l'impact de la pandémie et se concentrer sur les orientations à prendre en vue de la reprise postpandémique dans le secteur, compte tenu notamment de son potentiel de croissance économique et de

création d'emplois et de son effet domino sur d'autres secteurs. La crise continue d'avoir des répercussions importantes sur le tourisme, et le secteur n'est plus ce qu'il était avant l'apparition de la pandémie. La réunion ne doit pas se limiter à rappeler les orientations passées, elle doit être tournée vers l'avenir et proposer des pistes pour stimuler la reprise.

58. La vice-présidente travailleuse déclare que, malgré son impact considérable, le COVID-19 n'est pas la première crise qui frappe l'économie, et il ne saurait être considéré comme un prétexte pour remettre en cause tout ce qui a été convenu précédemment ni pour instaurer toujours plus de souplesse. Les normes et les directives élaborées avant la pandémie offrent une base solide sur laquelle s'appuyer pour accomplir d'autres progrès, y compris grâce à l'amélioration des relations professionnelles dans le secteur en tant que moyen essentiel de lutter contre l'informalité et les formes d'emploi atypiques et précaires. En effet, plutôt que d'abaisser les normes et d'accroître la flexibilité, il conviendrait de renforcer la réglementation, les compétences et le dialogue social pour rendre le secteur plus résilient face à de futures crises.
59. Le vice-président employeur indique que les répercussions de la pandémie actuelle ne sauraient être comparées à celles d'autres crises. L'élaboration d'une réglementation mieux adaptée est nécessaire à la formalisation du secteur. Il convient d'examiner le potentiel du secteur et les contraintes auxquelles il est soumis, et de mettre au point de nouvelles modalités d'emploi appropriées qui soient adaptées à ses particularités. À cet égard, il juge inopportun de qualifier ces nouvelles modalités d'emploi de «formes atypiques d'emploi». Les mesures proposées devraient être élaborées avec la participation des partenaires sociaux et s'appuyer sur une analyse solide du contexte dans lequel opèrent les entreprises du secteur, en tenant compte de tous ses aspects pertinents.
60. Une conseillère travailleuse rappelle que la terminologie adoptée à la dernière session de la Conférence est «formes de travail incertaines», et non «formes atypiques d'emploi». Si la mise en œuvre des orientations énoncées dans les Directives de 2017 peut constituer la base d'une solution à la crise en apportant des améliorations, et non en abaissant les normes, il convient toutefois de s'en tenir à la terminologie adoptée à la dernière session de la Conférence.
61. Le vice-président employeur explique que le terme «formes de travail incertaines» peut poser un problème d'ordre conceptuel, car il donne l'impression d'englober les travailleurs vulnérables, les travailleurs défavorisés et les groupes spécifiques de l'économie informelle, tels que les migrants et d'autres catégories de travailleurs. Il faut se garder d'associer systématiquement l'insécurité et l'informalité aux diverses formes de modalités de travail et aux emplois formels qui sont flexibles. Les formes d'emploi dans les différents pays dépendent souvent des dispositions contractuelles et légales, qui diffèrent d'un État Membre à l'autre. Il convient donc d'analyser les diverses formes de travail qui existent dans les différents pays, sans tenter de les intégrer dans des catégories types ni de toutes les mettre «dans le même panier».

► IV. Examen du projet de conclusions

62. La réunion désigne quatre représentants dans chaque groupe pour constituer un groupe de travail sur les conclusions, réuni dans l'après-midi du jeudi 28 avril 2022 pour examiner le projet de conclusions établi par le Bureau sur la base des discussions tenues les jours précédents. Si le groupe de travail a réussi à s'entendre sur bon nombre des conclusions proposées, il souligne aussi d'autres points sur lesquels aucun accord n'a encore été trouvé.
63. Le groupe de travail était composé de représentants gouvernementaux: M^{me} Gabriela Jaramillo (vice-présidente, Équateur), M^{me} Tyesha Turner (Jamaïque), M. Elias Amunyela (Namibie) et

M^{me} Milena Piasente (Italie), et de conseillers gouvernementaux: M. Felipe Nunes (Portugal) et M. Douglas Runyowa (Zimbabwe); de représentants employeurs: M. Ignacio Eduardo Capurro (vice-président), M^{me} Ingrid Fraser, M. Stephen Yee Fook Keong et M^{me} Inmaculada Benitos Hernández; et de représentants travailleurs: M^{me} Kerstin Howald (vice-présidente), M^{me} Pilar Rato, M^{me} Agnes Murithi et M. Collin Virgo.

64. À la séance plénière du vendredi 29 avril 2022, les participants ont circonscrit le débat au projet de conclusions présenté dans le document TMSRTS/2022/5, sur lequel les participants n'ont toujours pas réussi à s'entendre.

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

Projet de paragraphe 3

65. Un conseiller employeur déclare que, à la suite de consultations, un accord a été trouvé sur le texte suivant: «Dans l'ensemble, bien que des différences existent d'une région à l'autre, le secteur continue d'être confronté à des déficits de travail décent, qui sont plus prononcés dans l'économie informelle: prédominance de l'informalité, horaires de travail variables et prolongés, bas salaires, accès limité à la protection sociale, discrimination fondée sur le sexe, mauvaises pratiques en matière de sécurité et de santé au travail (SST), et faible degré de réglementation, d'application des règles et d'organisation des travailleurs. Dans certains cas, le secteur se heurte aussi à des difficultés telles que l'absence d'environnement favorable aux entreprises durables, des effectifs insuffisants, une main-d'œuvre insuffisamment qualifiée et des problèmes de productivité.»
66. En réponse à un commentaire de la vice-présidente travailleuse concernant la redondance des termes «économie informelle» et «prédominance de l'informalité», il est convenu que le Bureau apportera les modifications d'ordre rédactionnel nécessaires. Dans ces conditions, le paragraphe est approuvé tel qu'amendé.

Projet de paragraphe 4 et projet de nouveau paragraphe 5

67. La vice-présidente travailleuse explique que, à la suite de consultations, une proposition visant à fusionner les paragraphes 4 et 5 et à remplacer les deux paragraphes initialement proposés est examinée. Le texte de remplacement proposé s'appuie sur le paragraphe 17 des Conclusions concernant les inégalités et le monde du travail, adoptées par la Conférence internationale du Travail en 2021. Le paragraphe, qui a été adapté au contexte du tourisme, se lirait comme suit: «De plus en plus, les travailleurs sont engagés dans de nombreuses formes de travail comme le travail saisonnier et le travail à temps partiel, les contrats à durée déterminée, le travail via des agences d'emploi privées, l'externalisation et la sous-traitance, qui peuvent servir de tremplin vers l'emploi, en particulier pour les travailleurs qui se heurtent à des obstacles plus grands sur le marché du travail, tels que les jeunes, les travailleurs peu qualifiés et les travailleurs migrants. Ces types de travail peuvent créer des déficits de travail décent, notamment lorsqu'ils ne sont pas bien réglementés, qu'ils ne sont pas utilisés pour atteindre l'objectif juridique particulier visé, mais pour contourner les obligations légales et contractuelles de l'employeur, ou qu'ils ne permettent pas de protéger adéquatement les travailleurs ni de leur fournir une protection sociale adaptée.»
68. Le vice-président employeur propose de remplacer, dans la première phrase du texte proposé ci-dessus, «les travailleurs sont engagés dans» par «le tourisme fait appel à de nombreuses formes de travail».
69. Il en est ainsi décidé.

Projet de paragraphe 7

70. La vice-présidente travailleuse déclare qu'un compromis a été trouvé pour remplacer «C'est dans l'économie informelle, où opèrent de nombreuses entreprises touristiques» par «C'est dans les segments informels du secteur du tourisme»; ajouter «et tribaux» après «indigènes»; ajouter «et les communautés locales» après «les travailleurs migrants», et insérer après cet ajout le membre de phrase «, qui occupent fréquemment des emplois informels ou occasionnels,». Elle propose aussi d'insérer «se sont, dans certains cas, inversés».
71. Il en est ainsi décidé.

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

Projet de paragraphe 12

72. Le secrétaire du groupe des employeurs rappelle que, au cours de la discussion au sein du groupe de travail, il a été convenu d'utiliser «pertinentes», au lieu de «ratifiées», après «normes internationales du travail». Il est inapproprié d'employer l'expression «conformément» s'il est question de normes qui n'ont pas été ratifiées. Le terme «conformément» devraient donc être remplacé par «compte tenu».
73. La vice-présidente travailleuse dit préférer l'expression «conformément», qui est le terme privilégié lorsqu'on parle de législation nationale.
74. La vice-présidente gouvernementale appuie le libelle proposé par le groupe des employeurs.
75. En réponse à une demande de clarification, la secrétaire générale confirme que «conformément» est la terminologie appropriée pour se référer à la législation nationale, «compte tenu» étant préférable lorsqu'il est question de normes internationales du travail qui n'ont pas été ratifiées.
76. Au vu des éclaircissements apportés, la vice-présidente travailleuse se dit prête à accepter «compte tenu», bien qu'elle préfère la formulation «conformément» aux normes internationales du travail pertinentes.
77. Il en est ainsi décidé.

Projet de paragraphe 14

78. La vice-présidente travailleuse propose, au début du paragraphe, de s'aligner sur le libellé figurant au paragraphe 17 b). Le début du paragraphe 12 proposé se lirait donc comme suit: «Un cadre politique et des mesures stratégiques doivent être mis en place...».
79. Il en est ainsi décidé.

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

Projet de paragraphe 18

80. Le vice-président employeur réitère la proposition qu'il a faite au sein du groupe de travail, qui vise à supprimer «y compris aux travailleurs engagés dans des formes de travail incertaines,

quelle que soit leur relation de travail». Il rappelle qu'il a été convenu de placer le paragraphe 18 avant le paragraphe 17 proposé.

81. La vice-présidente travailleuse s'oppose à cette suppression. Elle appuie l'ajout du membre de phrase «aux travailleurs dans l'économie informelle» proposé par le représentant gouvernemental.
82. Un représentant gouvernemental du Portugal explique que «formes de travail incertaines» est le langage admis dans le contexte de l'OIT, tel qu'il apparaît dans les Conclusions concernant les inégalités et le monde du travail adoptées en 2021 et dans l'Appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive, durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19. Ce libellé devrait donc être maintenu.
83. La secrétaire générale fait observer que l'expression «formes de travail incertaines» est utilisée, par exemple, au paragraphe 23 c) des Conclusions concernant les inégalités et le monde du travail adoptées par la Conférence en 2021, et juge donc préférable de s'en tenir à la terminologie de l'OIT adoptée tout récemment.
84. Le vice-président employeur rappelle que, si l'expression «formes de travail incertaines» est utilisée dans les Conclusions concernant les inégalités et le monde du travail adoptées en 2021 ainsi que dans d'autres documents de l'OIT, elle n'a toutefois pas été retenue lors de récentes réunions sectorielles de l'Organisation. Les spécificités de la protection des travailleurs, en ce qui concerne par exemple les horaires de travail et le licenciement, varient considérablement d'un pays à l'autre, c'est pourquoi il convient d'éviter d'employer une terminologie trop générale. L'expression «formes de travail incertaines» n'a pas encore été définie, est ambiguë et tend à donner une image négative des modalités de travail décrites. Il peut y avoir différents types d'emplois formels, en particulier dans le tourisme. Cela dit, l'expression «formes de travail incertaines» a été utilisée dans différents contextes par la Conférence internationale du Travail en 2021.
85. La vice-présidente travailleuse constate qu'auparavant on employait d'autres termes, comme «travail précaire» et «formes atypiques d'emploi», mais que la formulation la plus récemment approuvée est «formes de travail incertaines».
86. Au vu de l'incapacité de parvenir à un accord sur l'amendement proposé, il est convenu de suspendre la discussion sur le paragraphe 18 proposé jusqu'à ce que les autres questions concernant le projet de conclusions aient été résolues.

Nouvel alinéa à la suite de l'alinéa 17 a) proposé et projet d'alinéa 17 d)

87. Un conseiller employeur rappelle que l'insertion du nouvel alinéa 17 b) proposé est à mettre en rapport avec la nouvelle formulation proposée pour l'alinéa 17 d), où les mots «à l'entrepreneuriat et» seront supprimés. Sur cette base, l'orateur propose l'adoption des deux alinéas proposés.
88. Il en est ainsi décidé.

Projet d'alinéa 17 e)

89. La vice-présidente travailleuse souligne l'importance de l'alinéa proposé, précisant que, si elle préfère le terme «salaires adéquats», elle peut néanmoins accepter «salaires équitables». Il convient aussi de conserver le membre de phrase «préservé efficacement la sécurité et la salubrité de l'environnement de travail».
90. Le vice-président employeur convient de l'importance de l'alinéa proposé. Il suggère d'utiliser l'expression «rémunération adéquate», plutôt que «salaires adéquats» ou «salaires équitables». Il

estime en outre que l'alinéa serait mieux ciblé si l'on supprimait le membre de phrase «quels que soient leur statut d'emploi et leur relation de travail».

91. La vice-présidente gouvernementale approuve l'emploi de «salaires équitables» et estime aussi que l'alinéa serait mieux ciblé si l'on supprimait l'ensemble du libellé après «harcèlement».
92. La vice-présidente travailleuse dit pouvoir accepter la suppression du libellé après «harcèlement», mais estime que le libellé initial du reste de l'alinéa devrait être maintenu, y compris la référence aux «salaires équitables» et le membre de phrase «préserver efficacement la sécurité et la salubrité de l'environnement de travail».
93. Suite à de nouvelles discussions et consultations, le vice-président employeur dit pouvoir accepter le terme «salaires équitables», à condition d'utiliser «établir» plutôt que «assurer».
94. Un conseiller employeur signale que la proposition de mentionner «préserver efficacement la sécurité et la salubrité de l'environnement de travail» soulève des questions sensibles, en particulier au vu de la discussion qui doit se tenir à la prochaine session de la Conférence sur la reconnaissance de la SST en tant que droit fondamental, et dont on ne saurait préjuger de l'issue pour faire avancer les travaux de la présente réunion.
95. Eu égard au débat sur la SST qui aura lieu à la prochaine session de la Conférence, la secrétaire générale se demande si les participants peuvent accepter le libellé suivant: «assurer des salaires équitables et des conditions de travail décentes, garantir la sécurité et la santé et protéger tous les travailleurs contre la violence et le harcèlement;».
96. La vice-présidente travailleuse déclare que ce libellé est acceptable, sous réserve de remplacer «la sécurité et la santé» par «la SST».
97. Il en est ainsi décidé.

Projet d'alinéa 17 h)

98. Le vice-président employeur indique que l'alinéa traite d'un sujet particulièrement sensible et précise que le groupe des employeurs a eu du mal à rédiger le nouveau texte ci-après destiné à remplacer l'alinéa proposé: «en gardant à l'esprit la situation particulière du secteur du tourisme, veiller à promouvoir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée en limitant la durée du travail, et garantir le respect des normes internationales du travail ratifiées ainsi que de la législation nationale et des accords sur le temps de travail, y compris les conventions collectives, le cas échéant;».
99. La vice-présidente gouvernementale approuve le texte proposé.
100. La vice-présidente travailleuse propose d'y apporter des modifications, à savoir ajouter «et à respecter» après «promouvoir», et supprimer «accords sur le temps de travail, y compris les».
101. Le vice-président employeur déclare que, dans un esprit de compromis, il peut accepter l'ajout de «et à respecter». Cependant, il estime que la référence aux «accords sur le temps de travail» devrait être maintenue. En réponse à une demande de clarification de la vice-présidente travailleuse, il explique que les accords sur le temps de travail sont des accords prévus par la législation nationale, qui ne sont pas nécessairement conclus par le biais de la négociation collective, mais par d'autres formes de négociation.
102. Une conseillère travailleuse rappelle qu'il existe trois principaux niveaux de réglementation des questions relatives au travail, à savoir les normes internationales du travail, la législation nationale et les conventions collectives. Les normes internationales du travail n'encouragent pas la négociation individuelle, qui n'a pas la même portée que la négociation collective, bien que des

négociations individuelles puissent avoir lieu pour préciser certains aspects traités dans les conventions collectives. Il convient donc de maintenir dans le texte la triple structure englobant les normes internationales du travail, la législation nationale et les conventions collectives.

- 103.** Le vice-président employeur insiste sur la nécessité de prendre en considération à la fois les conventions collectives et d'autres formes d'accords négociés, en particulier dans un secteur aussi multiforme que le tourisme. Lorsque la négociation collective existe, c'est clairement elle qui doit prévaloir, mais il existe aussi d'autres niveaux de négociation, à la fois dans le cadre et en dehors de la négociation collective. L'intention du texte proposé est de couvrir toutes les formes de réglementation du temps de travail existantes.
- 104.** En réponse à une demande de clarification, la secrétaire générale indique que nul ne conteste les concepts de négociation collective et de dialogue social. Dans le contexte plus large des conclusions proposées, on constate une mobilisation en faveur d'un dialogue social effectif fondé sur la liberté syndicale et la négociation collective, mais aussi d'un environnement favorable aux entreprises durables, de la durabilité environnementale, de l'égalité et de la non-discrimination, autant de thématiques qui ont pour base les normes internationales du travail, la législation nationale et les conventions collectives. Comme c'est déjà dans ce contexte que s'inscrit le projet de conclusions dans son ensemble, il n'est peut-être pas nécessaire de mentionner expressément ces concepts dans le présent alinéa proposé, qui pourrait donc simplement être rédigé comme suit: «veiller à promouvoir et à respecter l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, en limitant la durée du travail, compte tenu de la situation particulière du secteur du tourisme;».
- 105.** Il en est ainsi décidé.

Projet de nouveaux alinéas 20 c) et d)

- 106.** À la suite de consultations, un conseiller employeur suggère un nouveau libellé pour le nouvel alinéa 20 c) proposé, qui se lirait comme suit: «préparer un projet de schéma directeur sur les problèmes de productivité et la promotion d'un environnement favorable aux entreprises durables dans le secteur du tourisme, en vue de parvenir au plein emploi productif et librement choisi et au travail décent pour tous».
- 107.** La secrétaire générale demande des éclaircissements sur la signification du terme «schéma directeur», estimant qu'il n'est pas nécessairement opportun que le Bureau produise un document de ce type en dehors du processus normal de consultation et de coordination avec les mandants, à moins qu'il soit envisagé comme un outil d'information pour un forum tripartite.
- 108.** Il en est ainsi décidé. Il est également convenu d'incorporer le nouvel alinéa 20 d) proposé dans l'alinéa 20 c) actuel, qui est axé sur les activités de statistique et de recherche et la diffusion d'informations sur les bonnes pratiques et des données sur les tendances et évolutions dans le secteur du tourisme.

Projet d'alinéa 20 d)

- 109.** Un conseiller employeur propose de remplacer «et de la Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale» par «et d'autres documents connexes de l'OIT». Le vice-président employeur ajoute que la Déclaration sur les entreprises multinationales figure en annexe et qu'il n'y a pas lieu de mentionner un document en particulier dans l'alinéa proposé. Il suggère une autre formulation, à savoir «ainsi que des autres orientations mentionnées dans l'annexe».

- 110. La vice-présidente gouvernementale, prenant note que la Déclaration sur les entreprises multinationales figure effectivement en annexe, dit pouvoir accepter la proposition visant à faire référence aux directives contenues dans l'annexe.
- 111. La vice-présidente travailleuse insiste sur l'importance de la mise en œuvre et du suivi de la Déclaration sur les entreprises multinationales dans le secteur du tourisme. Elle aurait, certes, préféré que la Déclaration sur les entreprises multinationales soit spécifiquement mentionnée dans l'alinéa proposé, mais elle ne s'oppose pas à la formulation proposée.
- 112. Il en est ainsi décidé.

Projet d'alinéa 20 f)

- 113. Un conseiller employeur propose d'ajouter, après «promouvoir», le membre de phrase «, par tous les moyens d'action appropriés», qui remplacerait l'ajout proposé à la fin de l'alinéa: «et d'organiser un forum tripartite avec la participation desdites organisations pour débattre de l'avenir du travail dans le secteur du tourisme». Le nouveau libellé proposé laisserait plus de latitude au Bureau pour prendre les moyens d'action appropriés.
- 114. Il en est ainsi décidé.

► V. Adoption des conclusions

- 115. Avant d'adopter les conclusions, les participants examinent le paragraphe 18, resté en suspens. En ce qui concerne la troisième section, intitulée «Recommandations concernant l'action future de l'Organisation internationale du Travail et de ses Membres», le vice-président employeur signale que son groupe ne peut appuyer son adoption si l'expression «y compris aux travailleurs engagés dans des formes de travail incertaines» est maintenue dans le texte du paragraphe 18 proposé. Il rappelle que le groupe des employeurs a proposé la suppression de ce libellé.
- 116. Une conseillère travailleuse regrette vivement que le groupe des employeurs refuse d'accepter un libellé ayant été approuvé par la Conférence en 2021, et demande au secrétariat des éclaircissements sur la procédure à suivre.
- 117. La secrétaire générale explique que, conformément à l'article 12 du Règlement des réunions techniques, «[L]es décisions sont prises par consensus. Les représentants mettent tout en œuvre pour parvenir à un accord recueillant l'adhésion générale, afin qu'une décision puisse être adoptée sans donner lieu à des objections formelles. En pareil cas, toute opinion dissidente, ou réserve, est consignée au compte rendu, sans pour autant que cela ne constitue un obstacle à l'adoption de la décision en question.» Il est donc clair que c'est le consensus qui prévaut dans les réunions techniques.
- 118. La représentante du Conseiller juridique ajoute que, en l'absence de consensus sur la proposition visant à supprimer le membre de phrase «y compris aux travailleurs engagés dans des formes de travail incertaines», la suppression proposée ne pourra être approuvée, et le libellé sera maintenu dans le texte. Mais il faudra ensuite obtenir un consensus sur l'adoption du paragraphe dans son ensemble et des conclusions dans leur intégralité, telles que modifiées au cours des débats.
- 119. Les participants entament une discussion, dont il ressort clairement qu'une majorité d'entre eux est favorable à ce que la réunion adopte les conclusions. En outre, malgré l'appui du groupe des travailleurs et du groupe gouvernemental à l'inclusion du membre de phrase «y compris aux travailleurs engagés dans des formes de travail incertaines» dans le paragraphe 18 proposé, le

groupe des employeurs dit ne pas pouvoir appuyer le texte final si ce libellé est maintenu réaffirmant qu'il n'accepte pas de lier l'expression "formes de travail incertaines" aux modalités de travail dynamiques ou flexibles conçues dans le cadre de l'emploi formel. À la lumière de la discussion, la présidente, dans l'intérêt d'une issue fructueuse de la réunion, propose de supprimer le membre de phrase controversé dans le paragraphe 18 proposé.

120. Une conseillère travailleuse regrette profondément que les participants se retrouvent en si délicate posture et qu'il ne soit pas possible d'adopter un langage conforme aux conclusions adoptées par la Conférence en 2021. Lorsque le Bureau entreprend des travaux sur le secteur du tourisme, il est d'une importance capitale qu'il prenne pleinement en considération les nombreux travailleurs du secteur engagés dans des formes de travail incertaines, y compris ceux qui occupent un emploi précaire ou informel, ceux qui travaillent plus de huit heures par jour, ceux dont les conditions de travail sont dangereuses, et ceux qui ne savent pas s'ils auront du travail le lendemain. On ne peut cacher la réalité. Le membre de phrase «travailleurs engagés dans des formes de travail incertaines» se réfère à des personnes réelles qui ont des besoins réels. Il est donc tout à fait regrettable de ne pouvoir trouver un terrain d'entente sur ce point. Cependant, dans l'intérêt d'un dénouement favorable de la réunion, elle dit pouvoir accepter la proposition de la présidente.
121. Bien que favorable au maintien de la référence aux «travailleurs engagés dans des formes de travail incertaines», un porte-parole gouvernemental accepte aussi la proposition de la présidente, seule porte de sortie. S'exprimant au nom du gouvernement du Portugal, il dit qu'il aurait également préféré que soit maintenue la référence à la Déclaration sur les entreprises multinationales dans l'alinéa 20 d) proposé.
122. Au vu de ce qui précède, les participants acceptent de supprimer le membre de phrase «y compris les travailleurs engagés dans des formes de travail incertaines» dans le paragraphe 18 proposé, et adoptent les conclusions de la Réunion technique sur le COVID-19 et le relèvement durable du secteur tourisme, telles qu'amendées.

► VI. Clôture de la réunion

123. Le vice-président employeur déclare que la réunion a obtenu des résultats significatifs, malgré certains désaccords observés au cours des travaux. Les recommandations formulées dans les conclusions sont importantes pour le relèvement du secteur.
124. La vice-présidente travailleuse indique qu'il est particulièrement important que l'OIT poursuive ses travaux dans des circonstances aussi complexes. Elle se félicite de ces conclusions et espère qu'elles fourniront de précieuses orientations pour la poursuite des travaux de tous les acteurs impliqués dans le secteur, en particulier sur les raisons des pénuries de main-d'œuvre dans le tourisme.
125. La vice-présidente gouvernementale espère que les conclusions tripartites contribueront à stimuler une reprise durable dans le secteur du tourisme.
126. La présidente indique que les conclusions reconnaissent le rôle déterminant que joue le tourisme non seulement dans la promotion de la croissance économique, mais aussi en termes de contribution à l'inclusion sociale et à l'autonomisation économique des femmes, des jeunes et des travailleurs en situation vulnérable. La réunion a aussi clairement montré comment le secteur peut jouer en faveur d'une transition juste vers la durabilité environnementale, mais aussi mis en évidence les défis à relever en matière de travail décent pour tirer pleinement parti de son

potentiel de création d'emplois et de développement économique, à savoir les niveaux élevés d'emploi informel, les déficits de protection sociale, les problèmes liés à la SST, et les problématiques nouvelles nées des déficits et de l'inadéquation des compétences dans un secteur en mutation rapide. Une transition progressive vers la formalité et l'extension de la protection sociale devraient aider à réduire les déficits de travail décents dans le secteur. La réunion a en particulier souligné le fait que le dialogue social, fondé sur le respect de la liberté syndicale et la reconnaissance effective du droit de négociation collective, constitue une bonne base pour une reprise inclusive du secteur. Les conclusions adoptées offrent de précieuses orientations pour les actions à mener dans le secteur aux niveaux national, régional et international. L'oratrice déclare la réunion close.