

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL
Programme des activités sectorielles

**Développements et défis dans le secteur
de l'hôtellerie-restauration et du tourisme**

Document soumis aux fins de discussion
lors du Forum de dialogue mondial sur le secteur
de l'hôtellerie-restauration et du tourisme
(23-24 novembre 2010)

Genève, 2010

Copyright © Organisation internationale du Travail 2010

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

ISBN 978-92-2-223947-4 (imprimé)

ISBN 978-92-2-223948-1 (pdf Web)

Première édition 2010

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

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

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

Les publications du Bureau international du Travail peuvent être obtenues dans les principales librairies ou auprès des bureaux locaux du BIT. On peut aussi se les procurer directement à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse. Des catalogues et listes des nouvelles publications peuvent être obtenus gratuitement à la même adresse, ou par e-mail: pubvente@ilo.org ou par notre site Web: www.ilo.org/publns.

Imprimé par le Bureau international du Travail, Genève, Suisse

Préface

Ce document a été préparé par le Bureau international du Travail pour servir de base aux discussions du Forum de dialogue mondial sur les nouveaux développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme et leur impact sur l'emploi, le développement des ressources humaines et les relations professionnelles. A sa 306^e session (novembre 2009), le Conseil d'administration du BIT a décidé que le forum tripartite se tiendrait pendant deux jours à Genève, les 23 et 24 novembre 2010, serait composé de sept participants travailleurs et de sept participants employeurs, choisis après consultations avec les groupes respectifs du Conseil d'administration, et qu'il serait ouvert aux représentants de tous les gouvernements intéressés. Il a pour but d'évaluer et d'examiner les nouveaux développements et défis dans le secteur du tourisme et leur impact sur l'emploi, le développement des ressources humaines et les relations professionnelles. Le forum pourrait adopter des conclusions qui constitueront la base de l'action ultérieure de l'OIT et de ses mandants.

Le Forum de dialogue mondial relève du Programme des activités sectorielles du BIT, tel que défini par le programme et budget du BIT, dont l'objectif est d'aider les gouvernements et les organisations d'employeurs et de travailleurs à renforcer leurs capacités de traiter de façon équitable et efficace les problèmes sociaux et de travail qui se posent dans certains secteurs économiques. Les programmes d'action sectoriels, les activités de coopération technique, de conseils et de recherche, et les réunions tripartites contribuent aux objectifs stratégiques de l'OIT. De telles réunions permettent de rassembler un échantillon de représentants de gouvernements, d'employeurs et de travailleurs de différents pays, et visent à renforcer le tripartisme et à promouvoir le dialogue social au niveau international.

Table des matières

	Page
Préface.....	iii
Remerciements.....	vii
Abréviations et acronymes	ix
Introduction	1
Définition du secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme et portée du document de réflexion.....	1
1. Structure et caractéristiques du secteur	5
1.1. Le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme	5
1.2. Arrivées de touristes internationaux	6
1.3. Un secteur fragmenté	8
1.4. Emploi.....	11
1.5. Conditions de travail.....	14
1.6. Dialogue social	18
1.7. Développement économique, réduction de la pauvreté et investissements étrangers directs (IED).....	19
2. Incidence de la crise financière et économique sur le secteur HRT.....	22
2.1. Effets de la récession mondiale.....	22
2.2. Incidence sur l'emploi et reprise.....	24
2.3. Incidence de la crise sur les salaires et la durée du travail.....	27
2.4. Plans de relance destinés à limiter les effets de la crise.....	29
3. Nouveaux régimes de propriété et modes d'exploitation.....	31
3.1. Introduction.....	31
3.2. Régimes de propriété	31
3.3. Incidence sur le développement des ressources humaines, les qualifications et la formation professionnelle.....	35
4. Principales tendances et diversification de l'offre dans le secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme	37
4.1. Vieillesse de la population et mutations démographiques.....	37
4.2. Migrations.....	38
4.3. Marchés émergents	40
4.4. Tourisme médical et de bien-être.....	42
4.5. Technologies de l'information et de la communication (TIC)	43
4.6. Changement climatique	45
4.7. Diversification des produits touristiques	48

4.8.	Impact sur le développement des ressources humaines, les qualifications et la formation professionnelle.....	49
5.	Tourisme durable et dialogue social.....	52
5.1.	Viabilité – facteur déterminant pour la croissance économique, la création d’emplois et le travail décent	52
	Développement durable	52
	Tourisme durable	52
	Développement des entreprises durables	54
5.2.	Responsabilité sociale des entreprises et accords-cadres internationaux.....	56
	Responsabilité sociale des entreprises	56
	Accords-cadres internationaux.....	58
5.3.	Instruments internationaux visant à promouvoir la durabilité du tourisme	59
5.4.	Mesures et initiatives durables prises par l’industrie du tourisme	61
5.5.	Sur la voie du tourisme durable	64
	Dialogue social et partenariats internationaux dans le secteur du tourisme.....	64
6.	Synthèse	65
	Points pour la discussion	71
	Bibliographie: Développements et défis dans le secteur de l’hôtellerie-restauration et du tourisme	73

Annexes

I.	Comptes satellites du tourisme (CST).....	79
II.	Texte intégral du communiqué conjoint du T.20, février 2010.....	80
III.	Déclaration de l’OIT et de l’OMT sur le tourisme et l’emploi, septembre 2009.....	82
IV.	Déclaration de l’OIT et de l’IH&RA sur le tourisme et l’emploi, janvier 2010	84
V.	Texte intégral de la convention (n° 172) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991.....	86
VI.	Texte intégral de la recommandation (n° 179) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991	90
VII.	Conditions clés pour le développement des entreprises durables	92
VIII.	Texte intégral d’accords-cadres internationaux (UITA/EFFAT, Accor, Club Med)	94
IX.	Code mondial d’éthique du tourisme de l’OMT, octobre 2001	99
X.	Déclaration d’engagement en faveur du développement du tourisme durable, initiative des voyagistes pour le développement du tourisme durable, mars 2000	106
XI.	Texte intégral de l’accord entre l’Organisation mondiale du tourisme (OMT) et l’Organisation internationale du Travail (OIT), mars 2008	108

Remerciements

Ce document de réflexion, préparé sous la responsabilité du Bureau international du Travail, repose sur des informations provenant de sources multiples. Des publications du BIT, différentes études, des bases de statistiques nationales et autres documents ont été consultés durant la phase de préparation. Les contributions et commentaires d'unités de EMP, GENDER, MIGRANT, MULTI et STATISTICS ont été très utiles pour élaborer et finaliser le texte. Ce document a été préparé par Wolfgang Weinz (Département des activités sectorielles – SECTOR), avec des contributions de Tom Baum (Université de Strathclyde, Glasgow), Jordi Busquets (directeur général, JJB & Associates, Tourism & Hospitality Consulting), Kevin Curran, Lucie Servoz (SECTOR) et Joshua Spainhower, et a été révisé par John Myers (SECTOR).

Abréviations et acronymes

ACI	accords-cadres internationaux
CCI	Centre du commerce international
CNUCED	Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement
CSC-OCDE	Commission syndicale consultative auprès de l'OCDE
CSI	Confédération syndicale internationale
CST	compte satellite du tourisme
DSRP	document de stratégie pour la réduction de la pauvreté
EFFAT	Fédération européenne des syndicats des secteurs de l'alimentation, de l'agriculture et du tourisme et des branches connexes
FEHGRA	Fédération des entreprises de l'hôtellerie et de la gastronomie de la République d'Argentine
FNUAP	Fonds des Nations Unies pour la population
FPI	fonds de placement immobilier
HRT	hôtellerie, restauration et tourisme
IED	investissement étranger direct
IH&RA	Association internationale de l'hôtellerie et de la restauration
IHG	InterContinental Hotels Group
ISO	Organisation internationale de normalisation
MICE RMCE	meetings, incentives, conferences, exhibitions (réunions, motivation, conférences, expositions)
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OMC	Organisation mondiale du commerce
OMD	objectifs du Millénaire pour le développement
OMT	Organisation mondiale du tourisme
ONG	organisation non gouvernementale

PIB	produit intérieur brut
PMA	pays les moins avancés
PME	petites et moyennes entreprises
PNUE	Programme des Nations Unies pour l'environnement
RSE	responsabilité sociale de l'entreprise
TIC	technologies de l'information et de la communication
UE	Union européenne
UITA	Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes
WTTC	Conseil mondial du tourisme et des voyages

Introduction

Le présent document a pour objet:

- de donner une vue d'ensemble des structures et des caractéristiques du secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme (HRT) et des tendances générales, plus particulièrement du sous-secteur des hôtels et restaurants fréquemment dénommé hébergement et hôtellerie-restauration (chapitre 1);
- d'examiner les faits récents survenus dans le secteur sur fond de crise économique et financière mondiale (chapitre 2);
- d'évaluer l'incidence sur l'emploi, le développement des ressources humaines et les relations professionnelles des nouveaux régimes de propriété observés dans le secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme (chapitre 3);
- de présenter des informations sur les principales tendances et la diversification de l'hébergement, des activités et de la consommation, et leur différent impact possible sur l'emploi des femmes et des hommes, sur le développement des ressources humaines et sur les relations professionnelles (chapitre 4);
- de donner une orientation sur les critères et besoins spécifiques concernant le tourisme durable et le dialogue social (chapitre 5);
- de fournir des points pour la discussion qui aura lieu au Forum de dialogue mondial.

Définition du secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme et portée du document de réflexion

Lorsque le Conseil d'administration du BIT a créé la Commission d'industrie pour le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, la définition de ce secteur s'appliquait aux établissements ci-après:

- a) hôtels, pensions, motels, camps de tourisme et villages de vacances;
- b) restaurants, bars, cafétérias, snack-bars, pubs, night-clubs et autres établissements analogues;
- c) établissements ou branches d'établissement assurant la fourniture de repas et de rafraîchissements pour des entreprises et institutions (hôpitaux, cantines et restaurants d'entreprise, écoles, avions, bateaux, etc.);
- d) agences de voyages et guides touristiques, bureaux d'informations touristiques;
- e) centres de conférences et palais d'exposition ¹.

¹ BIT: *La mise en valeur des ressources humaines, l'emploi et la mondialisation dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme*, rapport soumis aux fins de discussion à la Réunion tripartite sur la mise en valeur des ressources humaines, l'emploi et la mondialisation dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, 2-6 avril 2001, Programme des activités sectorielles (Genève, 2001), p. 5.

Dans le cadre de cette discussion, il convient d'ajouter que des définitions plus larges du tourisme englobent aussi fréquemment le secteur des attractions pour les visiteurs, à savoir les sites naturels, culturels et classés, les musées ainsi que les zoos et les parcs thématiques, où sont fréquemment implantées des entreprises connexes telles que hôtels, restaurants et cafés.

La définition établie par l'OIT de la composante «tourisme» du secteur comporte des segments spécifiques du transport², les agences de voyages et les voyagistes. Les hôtels, les établissements de restauration et les restaurants sont considérés par la plupart des organisations comme appartenant aux «industries caractéristiques du tourisme», et donc comme relevant du tourisme³. Le tourisme international comprend les voyages d'affaires et professionnels, les visites aux amis et aux parents, les voyages religieux et les séjours pour soins des voyageurs qui traversent une frontière et passent une ou plusieurs nuits dans le pays d'accueil. Le sous-secteur des hôtels et restaurants étudié dans le présent document comporte des données et informations sur l'hébergement (hôtels, pensions, motels, camps de tourisme, villages de vacances, complexes touristiques et auberges de jeunesse), l'hôtellerie-restauration au sens plus large (restaurants, bars, cafétérias, snack-bars, pubs, night-clubs) et autres établissements similaires.

Le compte satellite du tourisme (CST), cadre conceptuel qui relie une synthèse globale des données sur le tourisme à une analyse macroéconomique⁴, mesure la contribution du tourisme à l'économie d'un Etat et à son PIB. Le compte satellite du tourisme fournit également un tableau complet de l'incidence réelle du tourisme sur la création d'emplois.

L'OMT note que la méthodologie du CST⁵ a été élaborée en collaboration avec la Division de statistique des Nations Unies, EUROSTAT, l'OCDE et l'OIT. C'est un instrument qui sert également à aider les pays à mettre au point leur propre système de statistiques du tourisme (voir annexe I). L'OIT a coopéré avec ces organisations conformément au mandat conféré en 1997 par la Réunion tripartite sur les effets des nouvelles technologies sur l'emploi et les conditions de travail dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, en vue d'offrir une méthodologie pour la production et la présentation de statistiques du travail concernant le tourisme venant compléter le compte satellite du tourisme.

Depuis 2007, l'OIT collabore avec l'OMT afin de mieux mesurer l'emploi dans l'industrie du tourisme. C'est ainsi qu'un nouveau chapitre a été rédigé et inséré dans des recommandations relatives aux statistiques du secteur intitulées *International*

² Par exemple: taxis, bateaux de croisière, trains et cars de tourisme.

³ D'autres organisations s'occupant de tourisme, notamment les gouvernements, les organisations intergouvernementales et les ONG, ont souvent recours à des définitions de ce terme qui sont beaucoup plus larges que celle qu'utilise le BIT. Elles considèrent comme relevant du «tourisme» tous les services et produits consommés par les touristes, y compris le transport.

⁴ Division de statistique du Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies, OMT, Commission des Communautés européennes, EUROSTAT, OCDE: *Tourism Satellite Account, Recommended Methodological Framework 2008* (Luxembourg, Madrid, New York et Paris, 2008).

⁵ Le CST fournit les données suivantes: apport du tourisme au PIB, importance du tourisme par rapport aux autres secteurs de l'économie, nombre d'emplois créés par le tourisme, montant des investissements dans le tourisme, consommation liée au tourisme, incidence du tourisme sur la balance des paiements d'un pays et caractéristiques des ressources humaines dans le tourisme.

Recommendations for Tourism Statistics 2008 (IRTS2008)⁶, à savoir le chapitre 7 intitulé *Employment in the tourism industries*.

L'IRTS2008 offre un cadre méthodologique détaillé permettant de collecter et de compiler les statistiques du tourisme dans tous les pays, quel que soit le niveau d'élaboration de leurs systèmes statistiques. Ce cadre est surtout destiné au personnel des bureaux nationaux de statistique et des administrations nationales du tourisme chargés de rassembler ce type de statistiques.

Parmi les activités futures figurent la mise en œuvre d'un projet conjoint OIT/OMT sur la «mesure de l'emploi et du travail décent dans le secteur du tourisme». Le projet vise à parachever et à publier l'ouvrage intitulé *Technical Guide on Best Practices of Measuring Employment in the Tourism Industries* (Guide technique sur les meilleures pratiques en matière de mesure de l'emploi dans le secteur du tourisme) et, en allant plus loin, à tester l'applicabilité des recommandations inscrites dans le guide dans trois pays dotés de solides systèmes statistiques et services du tourisme.

⁶ Division de statistique du Département des affaires économiques et sociales de l'ONU, OMT: *International Recommendations for Tourism Statistics 2008* (Madrid et New York, 2008) (IRTS2008).

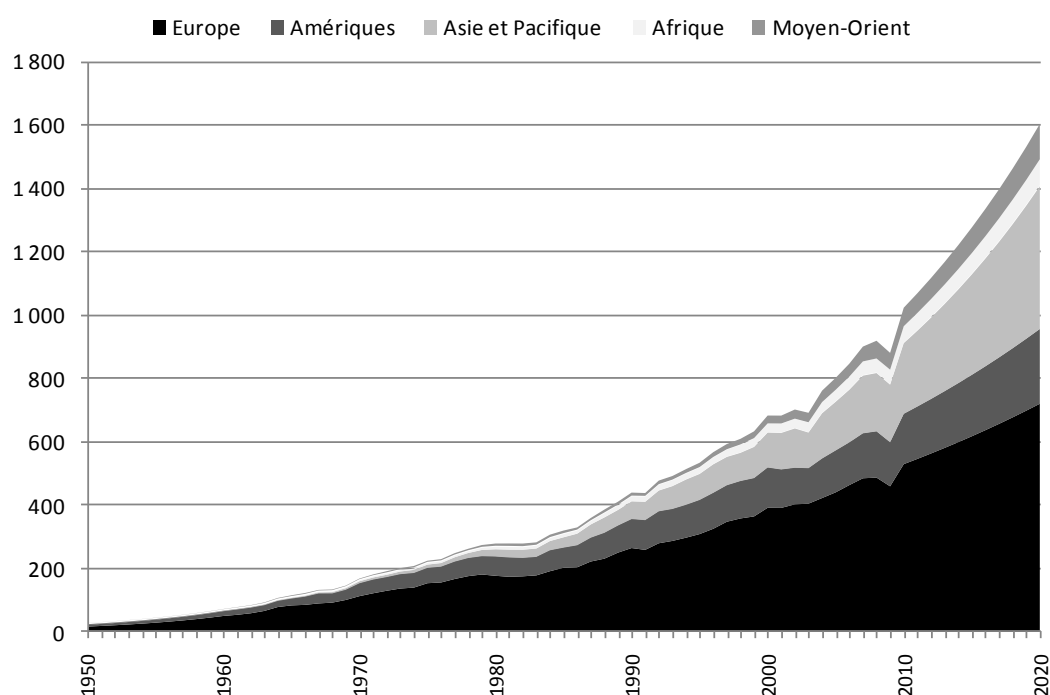
1. Structure et caractéristiques du secteur

1.1. Le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme

Cette branche d'activité, représentant plus d'un tiers de l'ensemble du commerce mondial de services, est l'un des secteurs de l'économie mondiale qui affiche la croissance la plus rapide. Le nombre d'arrivées de touristes internationaux a progressé en moyenne de 4,3 pour cent par an entre 1995 et 2008 ¹.

Le processus de mondialisation et la baisse constante du coût relatif des voyages ont favorisé le développement de l'industrie touristique. Ainsi, en 1950, le nombre des arrivées de touristes internationaux enregistré dans ce secteur atteignait 25 millions, tandis qu'il est monté à 277 millions en 1980, 438 millions en 1990, 684 millions en 2000, 904 millions en 2007 et 922 millions en 2008 (voir figure 1). Depuis 1990, les arrivées de touristes internationaux ont augmenté de 4,3 pour cent par an et l'OMT prévoit un taux de croissance annuel de 4 pour cent durant les vingt prochaines années. Au cours des vingt-cinq dernières années, le rythme de croissance des arrivées de touristes internationaux a dépassé d'environ un point de pourcentage celui du PIB mondial en termes réels. Après avoir connu une hausse en 2008 (atteignant ainsi 942 milliards de dollars des Etats-Unis), les recettes du tourisme international ont reculé de 5,7 pour cent en valeur réelle, tombant à 852 milliards de dollars en 2009 ².

Figure 1. Arrivées de touristes internationaux, 1950-2020



Source: OMT: *Faits saillants du tourisme*, édition 2009, p. 11, OMT, 2009.

¹ OMT: *Faits saillants du tourisme*, édition 2009, p. 11, OMT, Madrid, 2009.

² OMT: *Baromètre du tourisme mondial*, Madrid, juin 2010.

Ces dix dernières années, l'évolution des arrivées de touristes internationaux a varié selon les régions du monde. Dans les régions émergentes, la part du tourisme international à destination des pays en développement a augmenté régulièrement, passant de 31 pour cent en 1990 à 45 pour cent en 2008³. L'Asie et le Pacifique ont enregistré une croissance annuelle moyenne de 7,2 pour cent, avec notamment des taux de croissance de 21 pour cent à Hong-kong, Chine, 11 pour cent en Chine, et 10 pour cent au Japon. Les arrivées en Amérique du Nord ont progressé de 2,4 pour cent, les États-Unis accusant quant à eux une stagnation avec un taux de -0,1 pour cent. En Europe occidentale, le taux de croissance s'est établi à 2,2 pour cent en moyenne. Bien que les arrivées de touristes internationaux aient sensiblement régressé dans les pays de l'OCDE⁴ à la fin des années quatre-vingt-dix, elles ont continué à jouer un rôle majeur dans le domaine du tourisme international, qui demeure le principal moteur de la croissance du secteur. En 2008, la part des pays de l'OCDE était encore de 57 pour cent s'agissant des arrivées de touristes internationaux et de 67 pour cent pour ce qui est des recettes correspondantes⁵.

1.2. Arrivées de touristes internationaux

Au cours des dernières années, le transport aérien s'est développé plus rapidement que les transports par voie terrestre et l'offre croissante de vols à bas coûts a entraîné de profondes modifications de l'industrie touristique dans de nombreuses régions⁶. La figure 2 contient des statistiques destinées à mettre en évidence les proportions d'utilisation des divers moyens de transport ainsi que les objectifs des visiteurs caractérisant le tourisme récepteur en 2008.

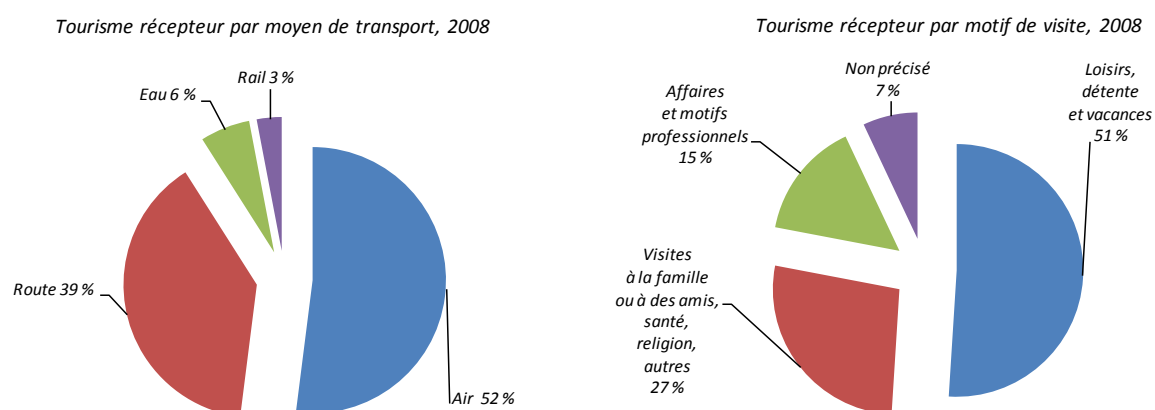
³ OMT: *Faits saillants du tourisme*, édition 2009, p. 2, OMT, Madrid, 2009.

⁴ Le tourisme récepteur dans la zone de l'OCDE a reculé de 1,8 pour cent entre le troisième trimestre de 2007 et la période correspondante de 2008 et de 4,3 pour cent entre le quatrième trimestre de 2007 et celui de 2008. En 2009, des reculs de 12,5 pour cent et 6,5 pour cent ont été enregistrés respectivement durant les premier et deuxième trimestres de 2009; OCDE: «Tourism trends in the OECD area and beyond», dans *Tourism Trends and Policies 2010*, OCDE, 2010, p. 7.

⁵ OCDE: «Tourism trends in the OECD area and beyond», dans *Tourism Trends and Policies 2010*, OCDE, 2010, p. 7.

⁶ OMC: Services de tourisme, Note d'information du secrétariat, Genève, 2009; OMT, *Faits saillants du tourisme*, OMT, Madrid, 2009, p. 3.

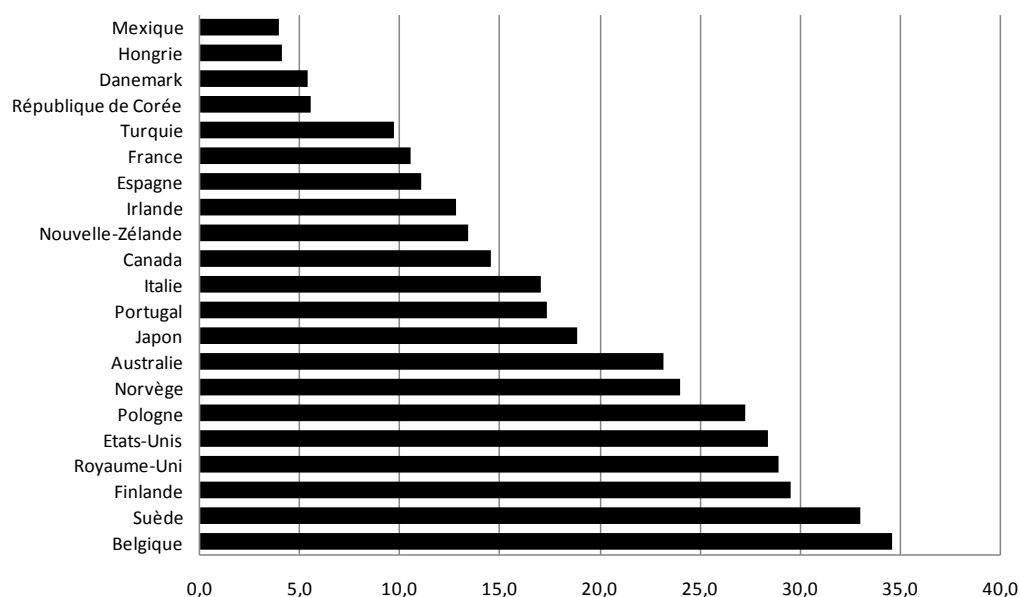
Figure 2. Tourisme récepteur, 2008 ⁷



Source: BIT, d'après la source d'information suivante: OMT: *Faits saillants du tourisme*, édition 2009, p. 3, OMT, 2009.

Même si l'on constate des différences d'un pays à l'autre, la tendance selon laquelle les voyages de loisirs et de vacances prévalent parmi les arrivées se manifeste dans les pays de l'OCDE tout comme dans les autres pays. Par exemple, les voyages d'affaires représentent un tiers des arrivées en Belgique et en Suède mais 4 pour cent seulement au Mexique et en Hongrie ⁸ (voir figure 3).

Figure 3. Parts des voyages d'affaires, dans les pays de l'OCDE, en pourcentage, 2007



Source: BIT, d'après la source d'information suivante: OCDE: «Tourism trends in the OECD area and beyond», dans *Tourism Policies and Trends 2010*, OCDE, 2010, p. 37. Mesure effectuée en termes d'arrivées.

⁷ On entend par «tourisme intérieur» les voyages des résidents à l'intérieur de leur propre pays. L'expression «tourisme récepteur» désigne les voyages effectués dans un pays par des non-résidents, tandis que «tourisme émetteur» se réfère aux voyages entrepris par les résidents à l'extérieur de leur pays.

⁸ OCDE: «Tourism trends in the OECD area and beyond», dans *Tourism Trends and Policies 2010*, OCDE, 2010, p. 37.

En 2009, AirPlus a relevé dans son étude intitulée «Travel management study 2009» que les voyages d'affaires avaient diminué de 17 pour cent. Il a été signalé qu'un plus grand nombre de voyageurs d'affaires se déplaçant en avion avaient opté pour la classe économique: en 2009, 8 pour cent de l'ensemble des voyages d'affaires par voie aérienne s'effectuaient en classe affaires contre 43 pour cent en 2001⁹. Une étude plus approfondie s'impose pour déterminer si cette baisse des voyages en classe affaires correspond à une tendance à court terme découlant de la crise économique mondiale ou si elle traduit une tendance à long terme liée à l'utilisation de nouvelles formes de communication, notamment les technologies de l'information et de la communication, les téléconférences (vidéoconférences ou conférences par téléphone) ou d'autres moyens. Il se peut également qu'elle reflète une large restructuration de l'industrie aérienne: en effet, certaines compagnies ont supprimé la première classe et la classe affaires (ou en ont réduit la capacité) tandis qu'une formule de classe unique à bas coûts a été mise en place pour les court et moyen courriers.

1.3. Un secteur fragmenté

L'industrie touristique et, en particulier, le sous-secteur de l'hôtellerie et de la restauration sont très diversifiés quant aux types d'entreprises qu'ils englobent. Les plus grandes sociétés incluent des portefeuilles qui comprennent plus de 6 000 hôtels chacun et emploient plus de 150 000 salariés répartis entre une centaine de pays. A l'échelle mondiale, l'industrie touristique est très fragmentée, près de 20 pour cent de la main-d'œuvre étant employés dans des entreprises multinationales contre 80 pour cent dans des PME¹⁰.

On estime à plus de 2,5 millions le nombre de PME qui font partie intégrante de l'industrie touristique européenne¹¹. Elles emploient au moins 60 pour cent de la main-d'œuvre du secteur dans les pays de l'OCDE, où 99 pour cent des sociétés comptent moins de 250 travailleurs. Toutefois, en Espagne, par exemple, le secteur se compose à 43,4 pour cent de chaînes d'hôtels comprenant plus de 50 salariés, tandis que 56,6 pour cent comptent entre 1 et 50 salariés¹².

A la différence de la situation plus générale qui règne en Europe, les entreprises d'Amérique du Nord, des destinations émergentes d'Asie, d'Australie, du Royaume-Uni et de certains pays nordiques sont plus fortement dominées par les grandes chaînes qui emploient plus de 250 personnes¹³. Les grandes entreprises sont des innovateurs actifs en matière de produits et de services et impriment souvent les tendances qui vont s'étendre à

⁹ *Neue Zürcher Zeitung*: «Hat die Businessclass ausgedient?», 26 mars 2010.

¹⁰ Voir: *Hôtellerie, restauration, tourisme et emploi*, BIT, Secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme. <http://www.ilo.org/public/french/dialogue/sector/sectors/tourism/emp-hotel.htm> (site consulté le 20 avril 2010).

¹¹ Voir: «Facts and figures about European tourism», http://ec.europa.eu/index_fr.htm (site consulté le 20 avril 2010).

¹² Federación Estatal De Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras: *Relaciones laborales en los establecimientos hoteleros: Los trabajadores y las trabajadoras ante la crisis del modelo laboral y económico hotelero*, Madrid, mars 2010, p. 117.

¹³ Etats-Unis, Bureau des statistiques du travail, http://www.bls.gov/emp/ep_table_109.htm (site consulté le 24 mars 2010); OCDE: «Tourism trends in the OECD area and beyond», dans *Tourism Trends and Policies 2010*, OCDE, 2010, p. 39.

l'ensemble du secteur. On note l'expansion du phénomène des marques visant à développer la popularité d'une marque afin que les consommateurs s'identifient avec celle-ci et les valeurs qu'elle véhicule. Les hôtels ont constaté qu'ils peuvent ainsi éviter les risques liés à la propriété et s'assurer un flux constant de recettes en concluant des accords de gestion à long terme. Ils influent sur l'activité de nombreuses PME, ces entreprises préservant leur indépendance juridique, en particulier lorsqu'il s'agit d'assurer la représentation des travailleurs, par le biais d'accords de franchise ou de modalités semblables (voir également chapitre 3). L'existence de marques dans le contexte des chaînes hôtelières contribue à assurer l'harmonisation, entre les pays, des critères de notation des hôtels.

La fragmentation du secteur se traduit par des différences de performance et de compétence. Si les plus grandes chaînes hôtelières sont dotées de capacités de formation des ressources humaines, y compris en interne et en cours d'emploi, les PME ne disposent pas de moyens semblables et s'appuient davantage sur le système de formation professionnelle pour satisfaire leurs besoins en la matière. Cependant, en raison de la structure politique et de la taille des entreprises de cette nature, il peut s'avérer difficile pour les chaînes hôtelières qui ont adopté une position globale sur la gestion des ressources humaines de conserver, dans la pratique, une approche cohérente d'une région à l'autre sur cette question et en matière de relations professionnelles, notamment de dialogue social.

Le tableau 1 indique quels sont les dix plus grands groupes hôteliers du monde, le nombre de chambres disponibles au sein de ces groupes, et les variations en pourcentage enregistrées de 2008 à 2009.

Tableau 1. Dix principaux groupes hôteliers du monde

2009	2008	Groupe hôtelier	Pays	Hôtels		Nombre de chambres	
				2009	2008	2009	2008
1	1	IHG	Royaume-Uni	4 186	3 949	619 851	585 094
2	2	Wyndham Hotel Group	Etats-Unis	7 043	6 544	592 880	550 576
3	3	Marriott International	Etats-Unis	3 088	2 921	545 705	521 201
4	4	Hilton Hotels	Etats-Unis	3 259	2 967	544 361	498 174
5	5	Accor	France	3 984	3 871	479 069	461 698
6	6	Choice	Etats-Unis	5 827	5 570	472 526	452 027
7	7	Best Western	Etats-Unis	4 032	4 035	305 387	308 636
8	8	Starwood Hotels and Resorts	Etats-Unis	942	896	284 800	274 535
9	9	Carlson Hospitality Worldwide/Rezidor	Etats-Unis	1 013	971	151 487	148 551
10	10	Hyatt Hotels Corp.	Etats-Unis	373	720	114 343	138 503

Source: BIT, d'après la liste des dix principaux groupes hôteliers du monde, MKG Hospitality, 2010, http://hotel-online.com/News/PR2009_2nd/May09_HotelRanking.html, http://www.hotel-online.com/News/PR2010_3rd/Jul10_HotelRanking.html.

Pendant trois années consécutives, la place des dix plus grandes sociétés hôtelières dans le classement des 300 premières dans le monde est restée stable. Les chaînes continuent de se développer. L'InterContinental Hotels Group (IHG), qui venait en tête du classement et qui gérait en 2009 plus de 600 000 chambres, s'est fixé pour objectif d'y ajouter 250 000 chambres au cours des cinq années suivantes. Le Wyndham Hotel Group a fait l'acquisition de deux enseignes qui appartenaient au groupe mondial Hyatt, à savoir la marque économique Microtel Inns & Suites ainsi que Hawthorn Suites – ce qui a augmenté le nombre d'hôtels gérés par la chaîne de 500 unités. Hilton, la quatrième chaîne hôtelière par ordre d'importance mondiale, a ajouté 300 nouveaux hôtels au groupe en 2008. Accor

s'est doté de 17 000 chambres supplémentaires ¹⁴. Les vingt premières enseignes hôtelières (voir tableau 2) devraient atteindre le chiffre de 1,1 million de chambres réparties entre 8 500 hôtels d'ici à 2015, ce qui représente une hausse de 20 pour cent du nombre de chambres disponibles.

Tableau 2. Vingt principales enseignes hôtelières dans le monde au 1^{er} janvier 2008

2008	2007	Enseigne hôtelière	Groupe hôtelier	Hôtels		Variation du nombre de chambres		
				2008	2007	2008	2007	Variation en pourcentage
1	1	Best Western	Best Western	4 035	4 164	308 636	315 401	-2,1
2	2	Holiday Inn	IHG	1 382	1 395	256 775	260 470	-1,4
3	4	Comfort Inns & Comfort Suites	Choice International	2 467	2 439	188 596	184 716	2,1
4	3	Marriott Hotels and Resorts	Marriott International	520	537	188 544	190 431	-1
5	5	Hilton Hotels and Resorts	Hilton Hotels	511	498	176 523	172 605	2,3
6	7	Express by Holiday Inn	IHG	1 808	1 686	156 531	143 582	9
7	6	Days Inn of America	Wyndham Hotel Group	1 883	1 859	153 333	151 438	1,3
8	8	Hampton Inn	Hilton Hotels	1 490	1 392	147 326	138 487	6,4
9	9	Sheraton Hotels & Resorts	Starwood Hotels & Resorts	399	396	138 878	135 859	2,2
10	10	Super 8 Motels	Wyndham Hotel Group	2 081	2 054	128 587	16 175	1,9
11	11	Quality Inns & Hotels	Choice International	1 210	1 128	118 386	112 173	5,5
12	13	Courtyard	Marriott International	767	733	110 780	105 526	5
13	12	Ramada Worldwide	Wyndham Hotel Group	874	871	106 978	105 986	0,9
14	14	Motel 6	Accor	956	928	98 038	95 628	2,5
15	16	Mercure	Accor	756	732	93 827	89 624	4,7
16	15	Hyatt Hotels	Global Hyatt	213	214	92 755	94 224	-1,6
17	17	Radisson Hotels	Carlson Hospitality /Rezidor	397	400	87 410	89 365	-2,2
18	18	Ibis	Accor	769	745	86 486	82 546	4,8
19	19	Crowne Plaza Hotels & Resorts	IHG	300	275	83 661	75 632	10,6
20	20	Novotel	Accor	387	397	69 234	70 373	-1,6

Source: BIT, d'après la liste des dix principaux groupes hôteliers du monde, MKG Hospitality, 2008, http://www.hotel-online.com/News/PR2008_2nd/Apr08_ChainRanking.html.

Durant la crise économique mondiale, un regain d'enthousiasme s'est manifesté en 2009 par rapport à 2008 avec la création de 170 000 nouvelles chambres en Amérique du Nord et 138 000 en Europe, tandis que la région de l'Asie-Pacifique s'est dotée de 98 000 chambres supplémentaires, ce qui correspond respectivement à une hausse de 3,1 pour cent, 2,2 pour cent et 1,9 pour cent. L'Amérique latine comme le Moyen-Orient ont affiché une croissance marquée, à savoir 4,8 pour cent avec 63 600 nouvelles chambres pour l'une et 4,2 pour cent avec 52 700 nouvelles chambres pour l'autre.

¹⁴ http://www.mkg-group.com/Portals/0/FILES/CP_EN/2010/MKG_PR_Worldwide_Hotel_Group_Ranking.pdf

Le secteur hôtelier n'est pas le seul à connaître une expansion et à jouer un rôle important en tant qu'exploitant de chaînes. Les restaurants, notamment les chaînes de cafétérias et de restauration rapide, ont enregistré une croissance notable de bon nombre de leurs activités à l'échelle mondiale, généralement grâce au franchisage. Les activités des chaînes dans le secteur de la restauration sont dominées par des marques emblématiques de la restauration rapide, dont la plupart sont d'origine américaine (McDonald's, Pizza Hut, Subway, Burger King, Starbucks et KFC, notamment), qui gèrent toutes plus de 10 000 entités à l'échelle mondiale. Plus restreints pour ce qui est du nombre de leurs lieux d'implantation mais d'égale importance en termes de mondialisation de la culture alimentaire, quelques restaurants thématiques très connus tels que le Hard Rock Café (créé au Royaume-Uni), Nando's (Afrique du Sud), Planet Hollywood (Etats-Unis) et T.G.I. Friday's (Etats-Unis) méritent d'être mentionnés. Tous les lieux de restauration rapide et restaurants thématiques proposent des produits et services très standardisés présentant peu de différences d'un endroit, d'un pays ou d'un continent à l'autre. Ils mettent tous en œuvre des méthodes de travail simplifiées de sorte que la formation requise du personnel est limitée et que les tâches peuvent être exécutées par une main-d'œuvre jeune, employée à temps partiel et occasionnelle. Dans ces milieux de travail, le niveau d'organisation des travailleurs et les processus de dialogue social vont rarement au-delà du minimum requis.

1.4. Emploi

Le tourisme est un secteur à forte intensité de main-d'œuvre et une importante source d'emplois. Il compte au nombre des principaux créateurs d'emplois du monde, exige des compétences plus ou moins grandes et permet aux jeunes, aux femmes et aux travailleurs migrants d'accéder rapidement au marché du travail. Il représente 30 pour cent des exportations mondiales de services¹⁵. Pour ce qui est de la chaîne d'approvisionnement du secteur, la création d'un emploi dans l'industrie HRT de base se traduit indirectement par la création de 1,5 emploi supplémentaire dans les secteurs connexes¹⁶. En 2010, plus de 235 millions d'emplois, soit environ 8 pour cent du nombre total d'emplois (directs ou indirects), autrement dit 1 emploi sur 12,3, relèveront des activités économiques globales afférentes à ce secteur¹⁷. Selon les prévisions de l'OMT, l'économie globale du secteur fournira 296 millions d'emplois en 2019.

En 2010, le secteur dans son ensemble devrait produire 9 pour cent environ du PIB total et représenter 3,2 pour cent du PIB total s'agissant des activités directes. Les investissements dans le secteur sont estimés à 9,2 pour cent des investissements totaux¹⁸. L'industrie touristique dans l'Union européenne proprement dite engendre plus de 5 pour cent du PIB de l'UE, et compte 9,7 millions d'emplois (5,2 pour cent de la main-d'œuvre totale). Lorsque l'on prend en considération les services connexes comme les industries manufacturières et l'agriculture qui sont tributaires de la demande de voyages, le tourisme produit indirectement près de 10 pour cent du PIB de l'UE et emploie 12 pour cent de la

¹⁵ <http://data.worldbank.org/data-catalog/world-development-indicators/> (site consulté le 9 juillet 2010).

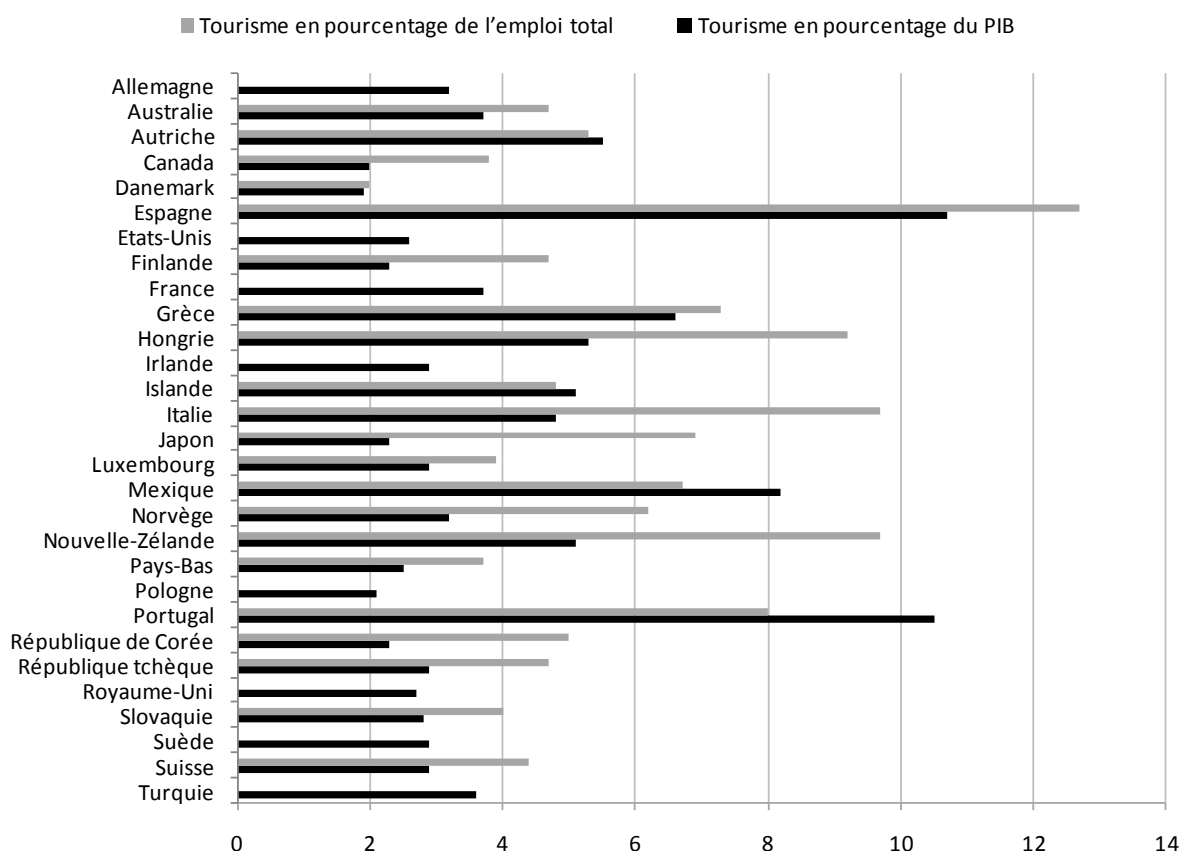
¹⁶ I. Goldin: «The economic case for tourism», Sommet international OMT/Afrique du Sud sur le tourisme, les sports et les méga-événements, 25 fév. 2010; D. Bolwell et W. Weinz: *Reducing poverty through tourism* (Genève, BIT, document de travail n° 266, 2008); <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/sectors/tourism/emp.htm>.

¹⁷ Voir: *Economic impact data and forecasts*, WTTC, *Tourism Research*, 2010. http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Tourism_Economic_Research/.

¹⁸ *Ibid.*

main-d'œuvre. Dans les pays de l'OCDE, la part du tourisme dans le PIB va de 1,9 pour cent au Danemark à 10,7 pour cent en Espagne. Quant à sa part dans l'emploi total, elle se situe entre 2 pour cent au Danemark et 12,7 pour cent en Espagne (voir figure 4) ¹⁹.

Figure 4. Tourisme dans les pays de l'OCDE, en pourcentage, 2009



Source: BIT, d'après la source d'information suivante: «Tourism trends in the OECD area and beyond», dans *Tourism Trends and Policies 2010*, OCDE, 2010, p. 8.

En outre, plusieurs pays non membres de l'OCDE ont affiché une forte croissance du tourisme international en tant que pays d'origine ou de destination (notamment le Brésil, la Chine et l'Inde). Dans ces pays, l'économie touristique en pleine croissance représente une part importante du PIB et de l'emploi total (voir chapitre 4.3). Dans le Pacifique, le tourisme apporte une contribution importante au PIB. A Fidji, le secteur du tourisme fournit des emplois à plus de 40 000 personnes et a largement contribué à alimenter les réserves de devises. En 2005, 1 million de dollars des Etats-Unis permettait de créer près de 63 emplois à Fidji ²⁰. En Egypte, chaque investissement d'un million de dollars dans les hôtels crée 18 emplois directs et 12 emplois indirects ²¹.

¹⁹ http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/index_en.htm (site consulté le 23 avril 2010); OCDE: «Tourism trends in the OECD area and beyond», étude publiée dans *Tourism Trends and Policies 2010*, OCDE, 2010, p. 8.

²⁰ Paresh Kumar Narayan et coll.: «Tourism and economic growth: A panel data analysis for Pacific Island countries», dans *Tourism Economics*, 2010, 16(1), pp. 169-183. En 2006, le secteur a contribué pour 2,1 pour cent au PIB des Iles Salomon; en 2007, il représentait un apport de 6 pour

Aux Etats-Unis, le secteur des services d'hébergement et de restauration emploie 12,5 millions de personnes environ (7,61 pour cent de la main-d'œuvre totale). Le tableau 3 présente un profil récent de l'emploi dans ce secteur aux Etats-Unis et comprend des estimations de croissance pour la période allant de 2008 à 2018. Le Bureau des statistiques du travail des Etats-Unis prévoit que le secteur représentera 7,42 pour cent de l'emploi en 2018 et estime sa progression à 7,3 pour cent entre 2008 et 2018.

Tableau 3. Emploi dans les services d'hébergement et de restauration, par profession, répartition en pourcentage, 2008 et évolution escomptée, 2008-2018 ²²

Secteur	Emploi en 2008		Emploi en 2018		Variation en pourcentage, 2008-2018	Evolution de l'emploi, 2008-2018
	Nombre (en milliers)	Pourcentage de la profession	Nombre (en milliers)	Pourcentage de la profession		
Services d'hébergement et de restauration	11 489,2	7,61	12 327,4	7,42	7,30	838,2
<i>Hébergement, y compris les hôtels et motels</i>	<i>1 857,3</i>	<i>1,23</i>	<i>1 956,7</i>	<i>1,18</i>	<i>5,35</i>	<i>99,4</i>
Hôtels casinos	271,7	0,18	304,9	0,18	12,22	33,2
Hôtels (à l'exception des casinos), motels, et tous autres lieux d'hébergement des voyageurs	1 531,8	1,01	1 589,6	0,96	3,77	57,8
Terrains de caravanning et camps de loisirs	53,8	0,04	62,2	0,04	15,61	8,4
<i>Services de restauration et débits de boissons</i>	<i>9 631,9</i>	<i>6,38</i>	<i>10 370,7</i>	<i>6,24</i>	<i>7,67</i>	<i>738,8</i>
Restaurants proposant un service complet	4 598,1	3,05	4 941,5	2,97	7,47	343,4
Etablissements de restauration proposant un service limité	4 137,3	2,74	4 477,9	2,69	8,23	340,6
Services de restauration spéciaux	544,2	0,36	595,2	0,36	9,37	51,0
Débits de boissons (boissons alcoolisées)	352,3	0,23	356,1	0,21	1,08	3,8

Source: BIT, d'après la source d'information suivante: Etats-Unis, Bureau des statistiques du travail, http://www.bls.gov/emp/ep_table_109.htm.

Le secteur se caractérise par sa diversité, sa complexité, ses relations d'interdépendance et sa fragmentation en termes de relations professionnelles. Les professions telles qu'employés des hôtels et restaurants relevant directement du secteur ne sont pas les seules concernées; nombre d'emplois ont aussi un rapport indirect avec le secteur (chauffeurs de taxis, employés d'autres moyens de transport, guides touristiques, vendeurs des boutiques de cadeaux). Ces rapports influent sur les nombreux types de contrats de travail qui incluent l'emploi à plein temps, à temps partiel, temporaire et

cent au PIB à Vanuatu et, en 2008, cet apport se chiffrait à 3,6 pour cent au Samoa et 4,4 pour cent à Fidji (BIT: *Green Jobs in the South Pacific: A Preliminary Study*, BIT, 2010).

²¹ Conseil national égyptien de la compétitivité: «Towards a competitive Egypt: Where everybody wins», *The Egyptian Competitiveness Report*, Le Caire, mai 2008, p. 85.

²² Les données sur les entreprises comptant moins de 50 salariés, les données confidentielles ou les données de qualité médiocre ne sont pas prises en considération.

saisonnier, et ont des incidences importantes sur le développement des ressources humaines dans le secteur. La frontière entre économie formelle et économie informelle est souvent très perméable dans ce secteur, et plusieurs établissements du secteur structuré proposent des emplois au noir. Dans les pays en développement, le commerce ambulant dans les zones très fréquentées par les touristes procure des moyens de subsistance principalement aux femmes et aux enfants par le biais d'activités telles que les étals alimentaires et la vente de bibelots et de produits de l'artisanat.

Par comparaison avec d'autres industries, les emplois dans ce secteur sont généralement occupés par des personnes de moins de 35 ans, dont la moitié est âgée de 25 ans au plus. Pour une large part, il s'agit de femmes. En Espagne, 43,4 pour cent des employés du secteur sont âgés de 25 à 34 ans²³. Le Bureau des statistiques du travail des Etats-Unis a signalé que le nombre de travailleurs âgés de 16 à 20 ans dans les professions chargées de préparer et servir des aliments dépassait celui des travailleurs âgés de 20 ans ou plus²⁴. Toutefois, cette caractéristique traditionnelle risque d'être remise en question par la présence d'une main-d'œuvre vieillissante dans des régions comme l'Europe, le Japon et l'Amérique du Nord de sorte qu'à l'avenir le profil des employés dans ce secteur sera déterminé par un nombre accru de travailleurs plus âgés – et un pourcentage plus élevé de travailleurs migrants –, ce qui pourrait avoir des incidences sur les conditions de travail, la productivité et l'image de marque (voir chapitres 4.1 et 4.2).

1.5. Conditions de travail

La structure de la demande de consommation dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration impose des conditions de travail qui se traduisent souvent par un travail en dehors des heures normales et par des horaires de travail irréguliers sous la forme de postes fractionnés, de services de nuit ou de week-end, ou de travail pendant les périodes de congé²⁵. De telles conditions de travail accentuent le stress des travailleurs ayant des responsabilités familiales, en particulier des femmes qui assument la majeure partie des soins aux enfants et aux personnes âgées ainsi que des tâches ménagères. Il devient primordial pour ces travailleurs de pouvoir compter sur des membres de leur famille – ou sur des services privés ou publics – pour la garde de leurs enfants.

La prédominance du travail en astreinte et des emplois occasionnels, temporaires, saisonniers et à temps partiel va de pair avec un manque de sécurité, des salaires relativement bas (fréquemment inférieurs à la moyenne nationale), la précarité de l'emploi, des perspectives de carrière limitées, un niveau élevé de sous-traitance et d'externalisation, et une forte rotation des effectifs. L'ensemble de ces facteurs varient d'un pays à l'autre. Au sein de l'UE, alors que la tendance générale penche vers l'augmentation du nombre d'emplois à temps partiel, les écarts sont très marqués entre le Portugal (5 pour cent d'emplois à temps partiel), le Royaume-Uni (50 pour cent) et les Pays-Bas (68 pour cent)²⁶. En Espagne, 64 pour cent seulement de la main-d'œuvre travaille tout au long de

²³ Federación Estatal de Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras, 2010, *op. cit.*, p. 187.

²⁴ Voir: Etats-Unis, Bureau des statistiques du travail, http://www.bls.gov/emp/ep_table_109.htm (site consulté le 24 mars 2010).

²⁵ J. Busquets: *Accommodations and consumption diversification in the sector of tourist accommodations and restaurant industries, and its effects on labor relations*, étude réalisée à la demande du BIT, avril 2010, pp. 19 et suiv.

²⁶ http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Tourism_employment

l'année, ce qui s'explique par les effets de saison dans les stations qui dépendent principalement du tourisme balnéaire. La sous-traitance et l'externalisation touchent 4,6 pour cent des effectifs en Espagne ²⁷.

Il importe de souligner que le secteur et ses composantes informelles procurent un nombre important d'emplois aux travailleurs n'ayant que peu de formation structurée, sinon aucune, et ne souhaitant pas s'engager à long terme professionnellement (les étudiants, par exemple). En outre, le secteur offre des possibilités d'emploi aux travailleurs migrants (voir chapitre 4.2) et aux travailleurs qui ont des responsabilités familiales. Le tourisme peut fournir des emplois aux personnes souffrant d'un grave désavantage social ou d'un déficit de compétences, tandis que d'autres milieux de travail n'offrent pas toujours de telles possibilités.

Cependant, l'emploi informel, en particulier dans les petites entreprises, peut également s'accompagner d'aspects négatifs tels que le travail des enfants et l'inégalité entre les sexes. A titre d'exemple, à Fidji, l'informalité se traduit par un manque de réseaux de protection et sécurité sociales, et peut être associée à l'augmentation des activités de prostitution et de l'exploitation sexuelle des enfants à des fins commerciales ²⁸.

Dans le monde entier, entre 13 et 19 millions de personnes âgées de moins de 18 ans exercent une activité liée au tourisme. Elles représentent de 10 à 15 pour cent de la main-d'œuvre de ce secteur. Filles et garçons travaillent dans les coulisses des hébergements touristiques, en vendant de la nourriture et des boissons (en tant que marchands ambulants), en aidant les touristes dans leurs activités récréatives (en portant leurs achats ou matériel de golf) ou en confectionnant et vendant des bibelots et des souvenirs. Beaucoup d'entre eux effectuent de longues heures de travail. Leurs conditions de travail sont mauvaises, voire dangereuses. On estime que 2 millions d'enfants dans le monde sont les victimes de l'exploitation sexuelle à des fins commerciales. Ce phénomène est dans la plupart des cas lié à l'industrie des loisirs et au tourisme. De nombreux efforts ont été consentis pour mettre en lumière les pratiques de tourisme sexuel, et faire notamment respecter les droits des filles. En Inde, par exemple, le *Schedule of the Child Labour (Prohibition and Regulation) Act* [loi sur les horaires de travail des enfants (Répression et réglementation)] de 1986 interdit l'emploi des enfants dans les restaurants, les hôtels ou les salons de thé situés au bord des routes ²⁹.

On observe un écart entre les qualifications et la réalité sur le lieu de travail dans le cas des femmes, qui représentent entre 60 et 70 pour cent de la main-d'œuvre. Les femmes dépourvues de qualifications ou semi-qualifiées occupent généralement les emplois les plus vulnérables où elles risquent le plus souvent d'être confrontées à de mauvaises conditions de travail, à l'inégalité de chances et de traitement, à la violence, à l'exploitation, au stress et au harcèlement sexuel. Elles souffrent également de ségrégation en termes d'accès à l'éducation et la formation. A compétences comparables, les femmes gagnent en moyenne 25 pour cent de moins que les hommes dans le secteur ³⁰. En Espagne, les travailleuses perçoivent 76,52 pour cent du traitement mensuel moyen des travailleurs. Par ailleurs, la rémunération des travailleurs âgés de moins de 35 ans correspond à 75,1 pour cent du traitement mensuel moyen des personnes âgées de 35 ans

²⁷ Federación Estatal de Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras, 2010, *op. cit.*, pp. 139, 187.

²⁸ BIT: *Green jobs in the South Pacific: A preliminary study*, BIT, 2010.

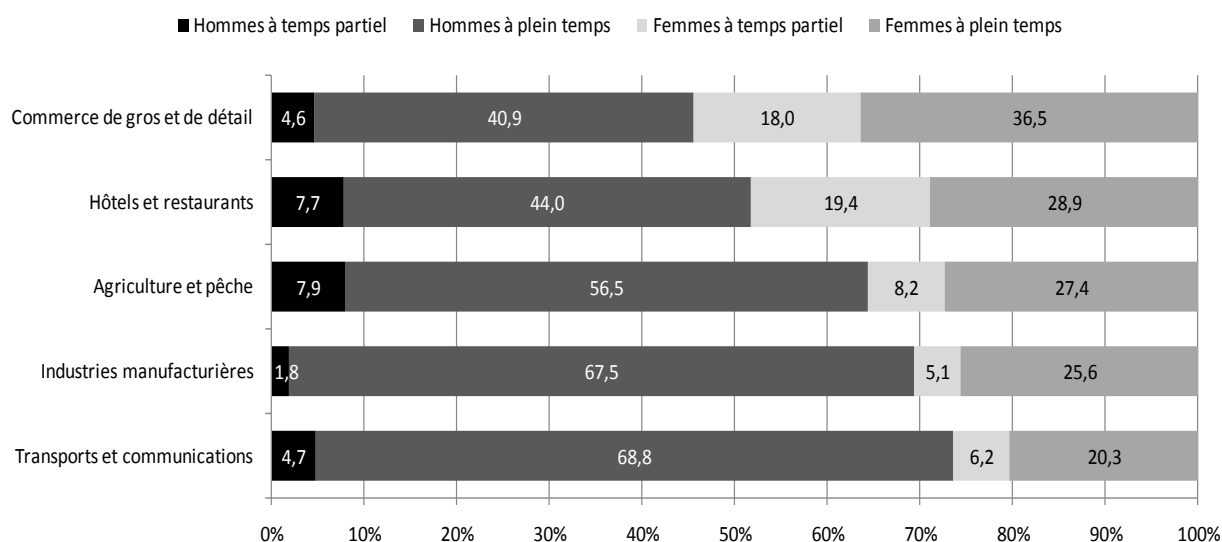
²⁹ BIT: *L'égalité entre hommes et femmes au cœur du travail décent*, 98^e session de la Conférence internationale du Travail, 2009, rapport VI, p. 75.

³⁰ Département des activités sectorielles du BIT: *Documents thématiques: Condition féminine* (Genève), <http://www.ilo.org/public/french/dialogue/sector/papers/tourism/gender.pdf> (site consulté le 24 mars 2010).

ou plus ³¹. Dans certains pays, des mesures sont prises pour lutter contre les pratiques discriminatoires fondées sur le sexe. Par exemple, de 2005 à 2008, le bureau de l'OIT au Portugal a prêté son appui à un projet EQUAL intitulé «Revaloriser le travail pour promouvoir l'égalité des sexes au Portugal» ³².

Un avantage du travail à temps partiel ou du travail informel est la souplesse qu'il laisse aux femmes amenées à consacrer plus de temps aux tâches domestiques (pour s'occuper de la famille ou des personnes à charge). Cette formule est particulièrement avantageuse dans certains pays développés où le travail à temps partiel est volontaire. Dans d'autres circonstances, le travail à temps partiel dans le secteur est subi et reste la seule source d'emplois possible, que les travailleurs souhaitent ou non travailler à plein temps. La figure 5 indique la répartition par secteur de l'emploi dans les 27 pays membres de l'UE. On note que le travail à temps partiel dans les hôtels et restaurants y est plus largement répandu que dans n'importe quel autre secteur.

Figure 5. Répartition sectorielle de l'emploi, par sexe et en fonction du statut temps partiel/plein temps, UE-27



Source: BIT, d'après la source d'information suivante: Eurofound: *Fourth European Working Conditions Survey*, p. 12.

En général, les groupes minoritaires ethniques et culturels sont aussi surreprésentés dans la main-d'œuvre du secteur touristique, notamment dans les régions développées comme l'Australasie, l'Europe et l'Amérique du Nord. Ces groupes peuvent trouver un emploi dans des professions exigeant un faible niveau de compétences ou dans l'économie informelle, ce qui, parfois, est impossible dans d'autres secteurs économiques. Sur le plan négatif, on relève, dans le secteur du tourisme, des cas de discrimination institutionnalisée qui empêchent généralement les groupes ethniques minoritaires d'atteindre des postes à responsabilité dans ce secteur, comme l'illustre clairement la situation du secteur hôtelier à

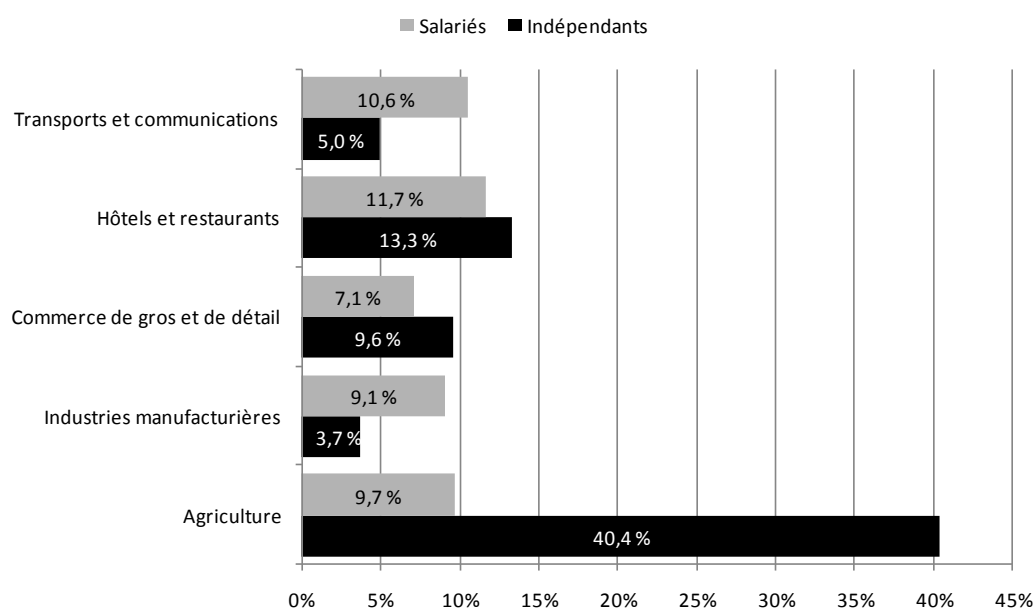
³¹ Federación Estatal de Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras, 2010, *op. cit.*, p. 155.

³² Voir: http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/html/portugal_equal_pt.htm (site consulté le 24 mars 2010).

Hawaï³³. Toutefois, ce phénomène est tout aussi manifeste dans les pays fortement tributaires, dans l'industrie touristique, d'une main-d'œuvre non qualifiée et temporairement expatriée.

Les heures de travail sont généralement longues dans ce secteur aux horaires atypiques. Il ressort de la figure 6 que, dans les 27 pays membres de l'UE, plus de 10 pour cent des effectifs travaillent plus de 48 heures par semaine, comme indépendants ou comme salariés.

Figure 6. Longues heures de travail, par secteur, UE-27³⁴



Source: BIT, d'après la source d'information suivante: Eurofound, *Fourth European Working Conditions Survey*, p. 19.

D'après une étude réalisée aux Pays-Bas, 70 pour cent environ de tous les diplômés de l'hôtellerie-restauration quittent ce secteur dans les six ans qui suivent l'obtention de leur diplôme³⁵. Si le taux de rotation du personnel est de 60 pour cent pour les employés subalternes aux Pays-Bas, il serait de 25 pour cent pour les cadres. La rotation des effectifs varie sensiblement d'un pays à l'autre mais, dans les pays développés, elle est généralement beaucoup plus élevée dans ce secteur que dans d'autres. Dans les pays en développement, les changements de poste de travail sont remarquablement peu fréquents et le secteur se caractérise par une plus grande stabilité de l'emploi³⁶.

³³ P. A. Adler et P. Adler (2004): *Paradise labourers: Hotel work in the global economy*, Ithaca, Cornell University Press.

³⁴ On parle de longues heures de travail quand est dépassé le seuil de 48 heures par semaine.

³⁵ B. Blomme, A. Van Rheede et D. Tromp: «The hospitality industry: An attractive employer? An exploration of students' and industry workers' perceptions of the hospitality as a career field», *Journal of Hospitality & Tourism Education* (Washington, DC, Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education), vol. 21, n° 2, 2009, p. 6.

³⁶ B. Tracey et T. R. Hinkin: «The costs of employee turnover: when the devil is in the details», dans *The Center for Hospitality Research*, Cornell University, déc. 2006.

La rotation de la main-d'œuvre peut avoir plusieurs incidences négatives, notamment une baisse de la qualité du travail et de la loyauté des employés, et aussi entraîner des coûts considérables pour les employeurs sur le plan de la perte de compétences et de coûts de formation irrécupérables. Les coûts engendrés par le remplacement d'un employé découlent principalement des départs à la retraite anticipée et des frais liés au recrutement, au processus de sélection, à l'orientation et la formation ainsi que de la faible productivité qui représente la plus forte part des coûts totaux (jusqu'à 70 pour cent) et qui est due à l'inexpérience des nouveaux salariés. Sur la base de données émanant de 33 établissements situés aux Etats-Unis, les coûts de rotation du personnel pour les emplois assez peu complexes s'élevaient à 5 700 dollars E.-U. contre 10 000 dollars pour les emplois très complexes³⁷. La société Marriott a signalé que 1 pour cent de hausse du taux de rotation des effectifs lui coûterait entre 5 et 15 millions de dollars E.-U. par an³⁸.

Il est largement reconnu que les fortes fluctuations de main-d'œuvre, les frais d'exploitation et la pénurie de travailleurs qualifiés sont des conséquences évitables qui nuisent à la compétitivité des secteurs du tourisme, à la productivité et à la qualité des services; ils affectent également le recrutement et le maintien en fonctions des salariés en augmentant les coûts. Un engagement fructueux avec le personnel développe la confiance et la motivation des employés. Elle peut encourager la formation et le développement des compétences et limiter le taux de rotation des effectifs, qu'il est aussi possible de faire baisser en mettant en œuvre des politiques et procédures équitables qui visent à attirer, former et conserver des salariés de qualité.

1.6. Dialogue social

Le secteur prospère dans un contexte où l'établissement de bonnes relations entre employeurs et travailleurs sur le lieu de travail est essentiel pour fournir un service de qualité. A cet effet, un recours efficace au dialogue social est fondamental en vue d'assurer un travail décent et productif en préservant l'égalité, la liberté d'association, la sécurité et la dignité humaine. Le dialogue social joue un rôle clé dans la mesure où il aide les travailleurs peu qualifiés et n'ayant qu'une expérience limitée du secteur à s'adapter à leur nouveau lieu de travail. Il permet également aux hôtels et aux restaurants de faire face à des difficultés propres au secteur, qui concernent notamment: la réglementation du travail posté, la sécurité et la santé au travail, le classement des postes, les paiements et les rémunérations, y compris les pourboires et les frais de service, l'amélioration des compétences, l'égalité entre les sexes, l'emploi des jeunes, la main-d'œuvre migrante et le travail des enfants.

Les travailleurs jugent préoccupant que les entreprises du secteur ne recourent pas suffisamment au dialogue social et constatent qu'au contraire la communication entre la direction et le personnel est limitée, que celui-ci est peu représenté et que le taux de syndicalisation est faible. Cette situation est sans doute due à la fragmentation du secteur ainsi qu'à la proportion élevée de jeunes et d'autres travailleurs marginalisés qui changent sans cesse d'emploi et qui n'ont pas connaissance de leurs droits. Le faible taux de participation des femmes aux organisations de travailleurs, et même leur rare présence à des postes de responsabilité dans ces organisations, affaiblit fréquemment leur pouvoir de négociation. Bien souvent, les questions d'égalité entre les sexes, comme la sécurité ou la

³⁷ *Ibid.*

³⁸ J. Boardman et C. Barbato: *Review of socially responsible HR and labour relations practice in international hotel chains*, Département des activités sectorielles (document de travail n° 267, 2008, Genève, BIT).

violence sur le lieu de travail, ne reçoivent pas toute l'attention qu'elles méritent. La place prépondérante des PME au sein du secteur dans certaines régions, le recours à l'emploi saisonnier ou de courte durée et la sous-traitance d'activités à d'autres secteurs entravent la syndicalisation et la capacité d'instaurer de bonnes relations employeurs-travailleurs.

A l'échelon régional, il y a lieu de citer comme exemple de renforcement du dialogue social la directive 94/45/CE du Conseil de l'UE concernant l'institution de comités d'entreprise européens dont l'objet est de rassembler des représentants des salariés de sociétés multinationales de l'UE dans le but d'examiner des informations communiquées par la direction sur les principales questions qui se posent au sein de ces différentes sociétés et de réagir à ces informations. La directive s'applique aux entreprises employant au moins 1 000 travailleurs dans l'ensemble des Etats membres et comptant, dans au moins deux Etats membres différents, 150 travailleurs au minimum dans chacun d'eux. En avril 2010, 15 comités d'entreprise européens avaient été créés dans des établissements du secteur de l'hôtellerie et de la restauration, y compris: Accor, Aramark, Autogrill, Club Méditerranée, Compass Group, Elinor, Hilton, InterContinental, LSG Sky Chefs, McDonald's, Rezidor, Scandic Hotels AB, Sodexo, SSP et Starwood/Sheraton³⁹.

1.7. Développement économique, réduction de la pauvreté et investissements étrangers directs (IED)

Les hôtels et restaurants offrent de multiples possibilités de réduire la pauvreté dans de nombreuses régions du monde. Rien qu'en 2007, les hôtels et restaurants des pays en développement ont engrangé des bénéfices dépassant 260 milliards de dollars E.-U.⁴⁰. Dans 46 des 49 pays les moins avancés (PMA), le secteur HRT a été l'une des principales sources de recettes d'exportation et a représenté au total, en 2006, en termes d'exportation de services de voyages, 53 pour cent des exportations de services⁴¹.

Même si le tourisme crée des emplois et contribue dans une large mesure à la croissance économique, il n'est pas, à lui seul, une panacée pour réduire la pauvreté. Par conséquent, il importe que les investisseurs locaux participent activement au secteur du tourisme et aux activités connexes. La main-d'œuvre locale peut également apporter sa contribution à la réduction de la pauvreté dans la région en travaillant dans des sociétés locales qui assurent des services de transport ou autres services et la livraison de produits alimentaires, de même qu'en encourageant l'industrie touristique à faire appel à ces sociétés. Si nombre de petits projets ont été conçus pour combiner tourisme et réduction de la pauvreté, à large échelle la lutte contre la pauvreté exige la mise en œuvre efficace, au niveau national, de documents de stratégie pour la réduction de la pauvreté (DSRP).

³⁹ EFFAT (Fédération européenne des syndicats des secteurs de l'alimentation, de l'agriculture et du tourisme et des branches connexes): http://www.effat.eu/files/e201403909e45c3841f4c906e1aa0fd4_1212665926.pdf.

⁴⁰ OMT: Estimations préliminaires pour 2007, Madrid, 2008.

⁴¹ OMC: *Accès aux marchés pour les produits et services dont l'exportation présente un intérêt pour les pays les moins avancés*, 21 fév. 2008, p. 21; Bolwell et Weinz, 2008, *op. cit.*; le tourisme international est essentiel pour les petits pays en développement comme le Samoa, où il représente environ 80 pour cent des exportations totales de biens et de services; il en va de même pour les Maldives (70 pour cent), pour Sao Tomé-et-Principe (56 pour cent) et pour Vanuatu (43 pour cent): OMT: *Tourism and Least Developed Countries: A Sustainable Opportunity to Reduce Poverty*, OMT, Madrid, 2006, p. 7.

Comme l'indique le communiqué commun du «T.20»⁴² (annexe II), on a reconnu l'importance du tourisme dans l'allègement de la pauvreté et la promotion du développement dans les pays peu développés et les économies émergentes. Un nombre croissant de pays ont souscrit aux objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) et accordent au tourisme une place prioritaire dans leurs politiques et mesures nationales de développement. Outre la réduction de la pauvreté, la création de possibilités d'emploi pour les minorités ethniques dans le secteur du tourisme est au centre des préoccupations (voir l'importance qu'y attache la République démocratique populaire lao dans sa stratégie de développement des ressources humaines dans le secteur du tourisme)⁴³.

Le tourisme représente 1 pour cent environ de l'ensemble des IED reçus par les plus grands pays bénéficiaires et une proportion encore plus faible des entrées d'IED émanant des principaux pays d'accueil. Cependant, ces chiffres ne tiennent pas compte d'autres secteurs liés au tourisme tels que la construction, les transports et les activités commerciales. Ainsi, les IED liés au tourisme sont surtout concentrés dans les pays développés. Toutefois, l'Organisation des Nations Unies a signalé que les IED, en augmentation dans les pays en développement, comptent pour un tiers dans les apports d'IED liés au tourisme⁴⁴. Entre 2002 et 2005, 21 pour cent des fusions et acquisitions liées au tourisme mondial ont été réalisés dans des pays en développement, qui ont absorbé près de 70 pour cent de l'ensemble des investissements dans des projets entièrement nouveaux relatifs au tourisme. Cependant, pour tirer parti des avantages que procurent les IED, il est essentiel de disposer d'un cadre législatif renforcé afin d'accroître la valeur nette des lieux touristiques et de développer la distribution des produits locaux.

La «double utilité» potentielle de la plupart des investissements d'infrastructure peut avoir une autre retombée positive. Des manifestations de grande ampleur comme la Coupe du monde de football organisée par la FIFA, les championnats européens de football, les Jeux olympiques, les tournois de tennis ou de golf, etc., les festivals de musique et de cinéma, ainsi que les expositions internationales peuvent conduire à une expansion de l'infrastructure touristique⁴⁵. Il arrive que des aéroports soient construits ou modernisés pour pouvoir faire face à l'afflux de visiteurs lors de ces grandes manifestations, qui peuvent aussi offrir l'occasion d'exporter des produits par fret aérien. Entre autres exemples d'investissements d'infrastructure à double utilité, il y a lieu de citer: les transports, les ports, l'approvisionnement en eau, la production d'électricité, les soins médicaux et les télécommunications. Lorsqu'ils sont réalisés dans des zones rurales pour soutenir le développement du tourisme, les investissements en question peuvent profiter

⁴² La Réunion des ministres du tourisme des pays du G20 (le «T.20») est une initiative des Etats Membres et tient lieu de forum pour la croissance et le développement du tourisme durable en favorisant le dialogue et l'échange des connaissances et des meilleurs pratiques entre les économies du T.20. Réunion des ministres «T.20», Johannesburg, Afrique du Sud, fév. 2010, http://www.unwto.org/pdf/T20_official.pdf.

⁴³ Gouvernement de la République démocratique populaire lao: *A Human Resource Development Strategy for Tourism in Lao PDR, 2010-2020*, Vientiane: gouvernement de la République démocratique populaire lao, 2009.

⁴⁴ CNUCED: *FDI in Tourism: The Development Dimension* (projet intitulé «L'IED dans le secteur du tourisme: la problématique du développement»), UNCTAD current studies on FDI and development No. 4, New York et Genève, 2007, p. 42. En dehors des investisseurs traditionnels originaires de pays arabes, de nouvelles sources potentielles d'investissement à l'étranger ont été repérées en Afrique du Sud, en Chine, en Inde, en Jamaïque, en Malaisie, à Maurice et à Singapour (OMC: Services de tourisme, Note d'information du secrétariat, 2009).

⁴⁵ G. Clark, OCDE: *Local Development Benefits from Staging Global Events*, OCDE, 2008.

aux collectivités locales. Il est primordial de prêter une grande attention aux avantages découlant d'une infrastructure à double utilité lorsque l'on établit des plans dans le cadre des politiques nationales de développement ou que l'on met en place des politiques nouvelles. Le secteur MICE ou RMCE («meetings, incentives, conferences, exhibitions», c'est-à-dire «réunions, motivation, conférences, expositions») favorise également le tourisme et procure des millions de dollars de recettes aux villes, aux pays et aux secteurs concernés ⁴⁶.

⁴⁶ *Travel Daily News*, Special Feature: «MICE Industry Trends&Markets», 16 oct. 2006, voir: http://www.traveldailynews.com/makeof.asp?central_id=1272&permanent_id=17 (site consulté le 24 mai 2010).

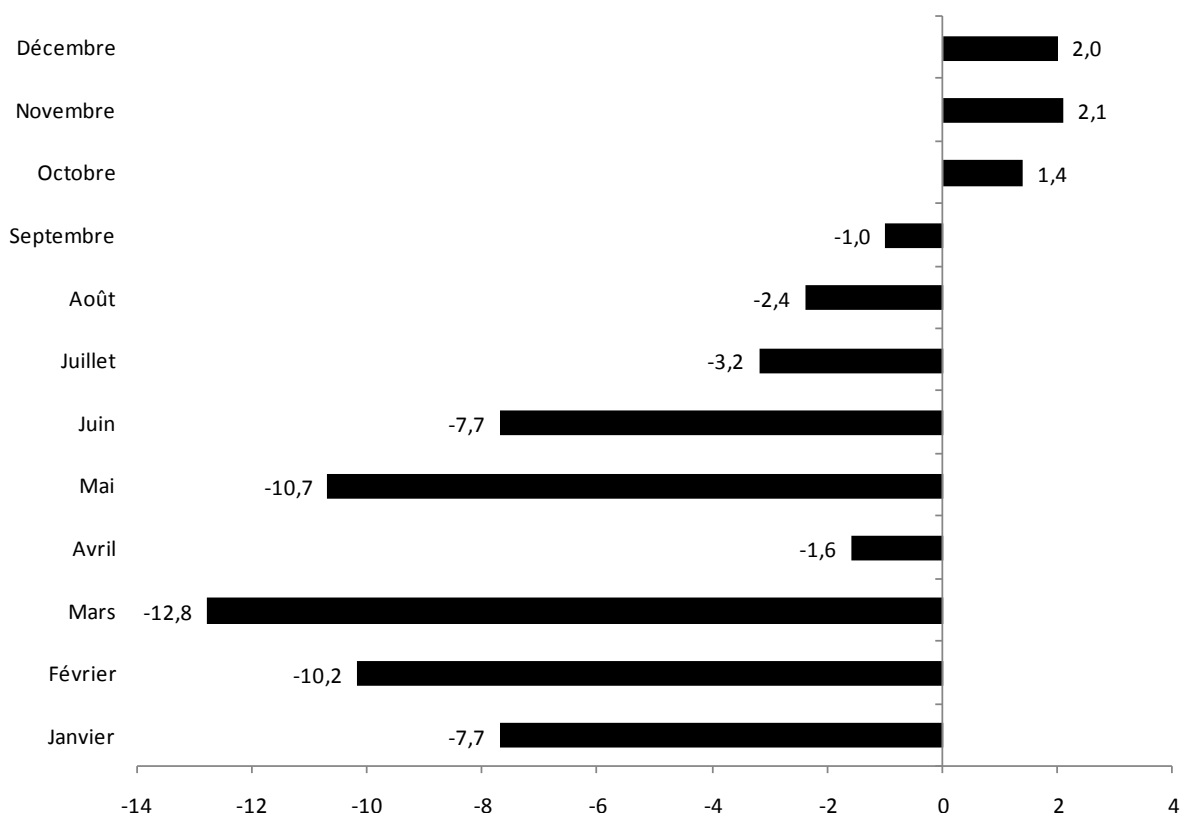
2. Incidence de la crise financière et économique sur le secteur HRT

Ce chapitre traite, d'une façon résumée, de l'incidence globale de la récession mondiale, et de ses effets sur l'emploi et la reprise, les salaires et la durée du travail, ainsi que des divers programmes de relance mis en œuvre pour contrer ces effets ¹.

2.1. Effets de la récession mondiale

Le secteur est plus ou moins touché par la situation économique que connaissent actuellement les pays développés ou émergents. Au deuxième semestre de 2008, le tourisme international a commencé à se contracter, contraction qui s'est intensifiée en 2009 après plusieurs années consécutives de croissance. Une forte baisse des flux de touristes, de la durée des séjours et des dépenses touristiques, plus le renforcement des restrictions au budget des voyages d'affaires ont entraîné un net ralentissement de l'activité dans le secteur HRT à travers le monde. Ces effets sont dus à un accroissement du chômage, de l'instabilité des marchés, et de l'insécurité économique et sociale, et à une forte diminution du revenu moyen des ménages.

Figure 7. Arrivées mensuelles de touristes internationaux, 2009, variation en pourcentage



Source: BIT, d'après le *Baromètre OMT du tourisme mondial*, vol. 8, OMT, janv. 2010, p. 5.

¹ Le chapitre qui suit présente les données recueillies jusqu'au premier trimestre 2010. Le Bureau a également reçu des rapports des pays suivants: Barbade, Chili, Egypte et Indonésie.

Si les trois premiers trimestres de 2009 ont été marqués par un recul du nombre d'arrivées de touristes internationaux, les résultats ont été plus positifs au dernier trimestre (voir figure 7). L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) a indiqué qu'en 2009 les arrivées de touristes internationaux dans le monde ont diminué de 4 pour cent². Selon ses projections, les recettes du tourisme international devaient accuser un repli de 6 pour cent à la fin de 2009³. Ces projections se vérifient dans les hôtels aux États-Unis, dont le bénéfice net a diminué en moyenne de 35,5 pour cent en 2009. Entre 2008 et 2009, le revenu par chambre et les recettes globales ont fléchi dans 95 pour cent des établissements hôteliers. On a observé en moyenne une baisse de 7,5 pour cent du taux d'occupation, et de 12,1 pour cent du prix moyen d'une chambre⁴.

Durant la période 2008-09, les régions les plus éprouvées par la contraction du tourisme international dans le monde ont été le Moyen-Orient (-4,9 pour cent), l'Europe (-5,7 pour cent) et les Amériques (-4,6 pour cent). Seule l'Afrique a affiché une croissance constante (+2,9 pour cent), croissance calculée sur la base d'un nombre de voyageurs relativement faible (voir figure 8)⁵. La Chine a elle aussi continué d'enregistrer une progression du tourisme émetteur, mais cette tendance a peut-être occulté un fléchissement du tourisme dans d'autres parties de l'Asie de l'Est et du Sud-Est. La pandémie de grippe, plusieurs catastrophes naturelles et conflits régionaux ont également pesé sur les résultats du tourisme international, mais les chiffres recueillis n'en montrent pas moins que la récession mondiale a sérieusement ébranlé le secteur touristique. Au cours du premier trimestre de 2010, la fréquentation touristique a repris dans toutes les régions, marquant une hausse de 8 pour cent au total. La progression a été particulièrement forte au Moyen-Orient et en Asie-Pacifique, atteignant des taux de 34,2 et 12,9 pour cent, respectivement. Les projections pour 2010 vont dans le sens d'une poursuite de la croissance dans toutes les régions⁶.

² OMT: *Baromètre OMT du tourisme mondial*, vol. 8, janv. 2010, OMT, Madrid, 2010, p. 5.

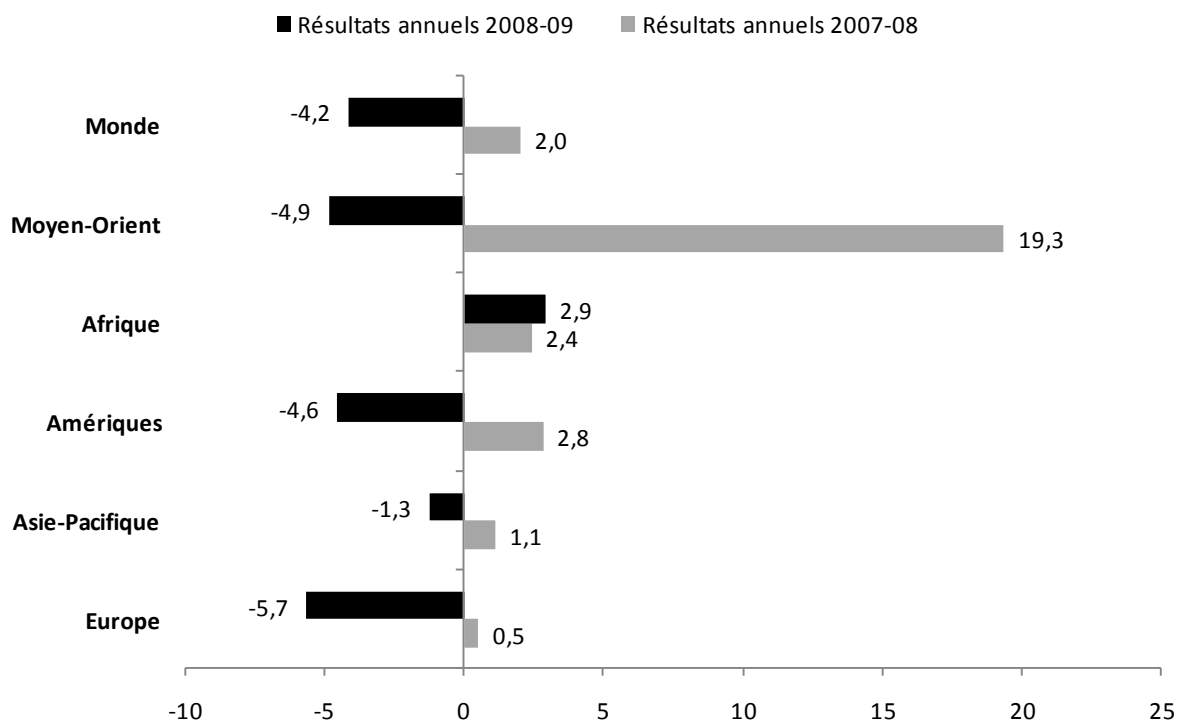
³ *Ibid.*, p. 3.

⁴ *Bottoms Down: New PKF Survey Results Show Hotel Profits Declined a Record 35,4 Percent in 2009. Greatest Annual Decline Since Tracking Began in the 1930s*, Hotel Online, 3 mai 2010.

⁵ Des études plus détaillées sur l'incidence de la crise en Australie, à la Barbade, au Chili, en Égypte et en Indonésie peuvent être consultées, sur demande, au secrétariat du BIT.

⁶ OMT: *Baromètre OMT du tourisme mondial*, vol. 8, janv. 2010, OMT, juin 2010, p. 22.

Figure 8. Arrivées de touristes internationaux par région, variation en pourcentage sur un an



Source: BIT, d'après le *Baromètre OMT du tourisme mondial*, vol. 8, OMT, juin 2010, p. 17.

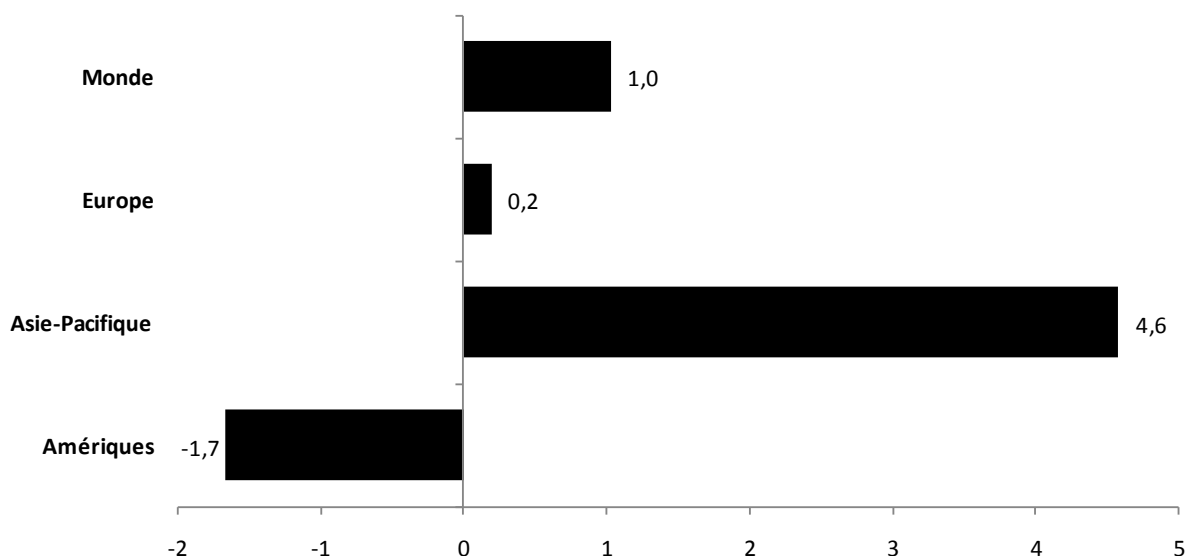
L'analyse des dernières tendances fait également apparaître une nette évolution de la demande, notamment dans le sens d'un raccourcissement des voyages et d'une propension croissante à passer ses vacances dans son propre pays ⁷.

2.2. Incidence sur l'emploi et reprise

La crise a eu une incidence importante, et variable selon les régions, sur l'emploi mondial dans les hôtels et restaurants (voir figure 9). Au niveau mondial, l'emploi a crû d'environ 1 pour cent entre 2008 et 2009. Il s'est sensiblement contracté dans la région des Amériques pendant toute la durée de la crise. En revanche, la région qui s'avère avoir le mieux résisté est l'Asie-Pacifique. L'évolution positive qui y a été relevée en matière d'emploi semble s'être traduite par une progression de l'emploi au niveau global entre 2008 et 2009.

⁷ Eurostat: «Tourism in Europe: first results for 2009», 2010.

Figure 9. Evolution de l'emploi en pourcentage par région entre 2008 et 2009 dans l'hôtellerie et la restauration (dans certaines économies) ⁸



Source: BIT, d'après les enquêtes nationales sur la population active ainsi que les estimations officielles de chaque pays et d'Eurostat.

Durant le premier trimestre 2010 ⁹, l'emploi a augmenté de 1,9 pour cent dans le monde, mais toujours avec des différences marquées entre les régions. Par rapport au même trimestre en 2009, l'emploi a grimpé de 5,4 pour cent en Asie-Pacifique et de 2,7 pour cent en Europe. Par contre, il a reculé de 0,8 pour cent dans la région des Amériques pendant la même période.

Les taux d'emploi élevés enregistrés en Asie-Pacifique et les améliorations relevées dernièrement en Europe s'expliquent probablement par l'essor des contrats de travail temporaires, occasionnels, saisonniers ou à temps partiel, et par le développement du tourisme interne et régional ¹⁰. Selon le syndicat indonésien de l'hôtellerie (FSPM), on estime que pour un emploi permanent supprimé trois emplois temporaires ont été créés ¹¹.

Dans les sous-régions définies par l'OCDE, et bien que la situation varie d'un endroit à l'autre, le secteur touristique a été sérieusement touché par la crise économique mondiale et par les fluctuations des taux de change qui en ont découlé. S'agissant des arrivées de touristes internationaux et de l'emploi, des écarts sont observés entre les pays (ainsi, des baisses importantes, de 2 pour cent ou plus, ont été enregistrées en Irlande, en Islande, au Japon, en Nouvelle-Zélande, aux Pays-Bas et en République tchèque, alors que l'on a

⁸ Economies: Allemagne, Australie, Autriche, Barbade, Belgique, Bulgarie, Canada, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, France, Grèce, Hong-kong (Chine), Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jamaïque, Japon, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Macao (Chine), Malaisie, Malte, Mexique, Nouvelle-Zélande, Norvège, Pays-Bas, Philippines, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Fédération de Russie, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Sri Lanka, Suède, Suisse, Taïwan (Chine), République tchèque, Thaïlande.

⁹ L'échantillon de pays est le même que celui utilisé pour la figure 9, moins la Jamaïque.

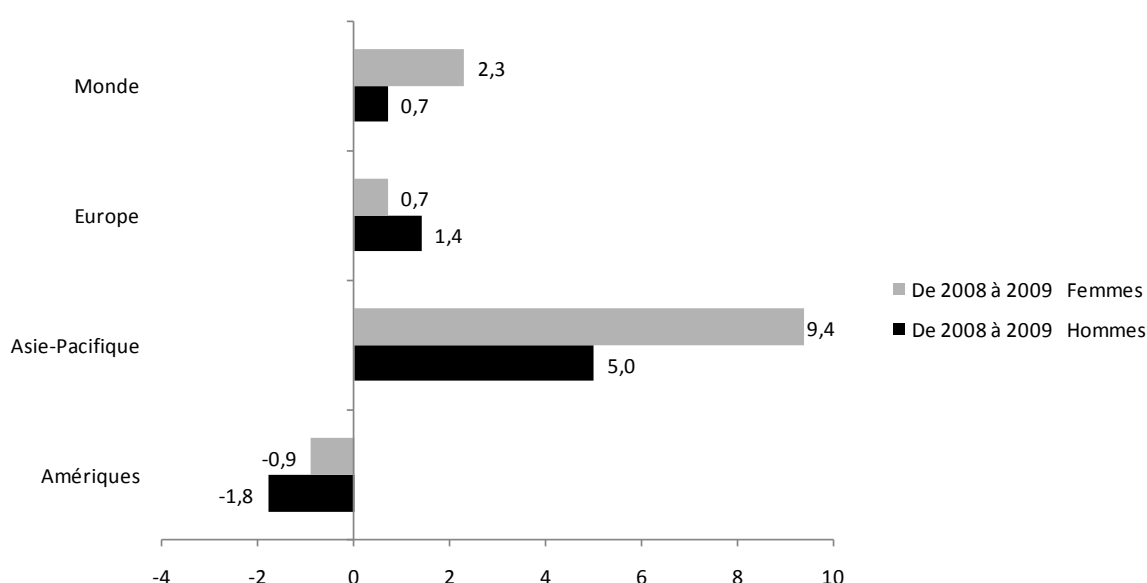
¹⁰ Notamment en Chine et en Inde, qui possèdent un marché interne important et en expansion.

¹¹ ACTRAV/UITA: *Workshop on social dialogue in HCT sector*, Turin, 2009.

relevé des progressions significatives, de 2 pour cent ou plus, en Allemagne, en Finlande, en Italie, au Mexique, au Portugal, en Slovaquie, en Suède et en Suisse)¹².

Un fossé apparaît clairement entre le nombre d'hommes en activité et celui des femmes, fossé qui pourrait être dû au fait que le secteur compte traditionnellement une forte proportion de femmes occupant un emploi à temps partiel, temporaire, occasionnel ou saisonnier, surtout dans les périodes de récession. La poussée de l'emploi en Asie-Pacifique peut aussi tenir à une forte progression de l'emploi féminin. Le nombre moyen de femmes en activité a augmenté de 4 751 000 à 5 197 900 entre 2008 et 2009, tandis que celui des hommes est passé de 3 127 600 à 3 282 700 pendant la même période (voir figure 10). Même si cette tendance a été observée, il conviendra d'effectuer des recherches pour déterminer la nature des emplois, des contrats de travail et de la situation professionnelle des travailleurs à ces endroits.

Figure 10. Evolution de l'emploi en pourcentage selon le sexe dans l'hôtellerie et la restauration (dans certaines économies)¹³



Source: BIT, d'après les enquêtes nationales sur la population active ainsi que les estimations officielles de chaque pays et d'Eurostat (dans BIT, document de travail n° 274, Genève, 2010).

¹² OCDE: «Tourism Trends in the OECD Area and Beyond», dans *Tourism Trends and Policies 2010*, OCDE 2010, p. 14.

¹³ Enquêtes nationales sur la population active, estimations officielles de chaque pays et d'Eurostat. Economies: Allemagne, Australie, Autriche, Barbade, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Finlande, France, Grèce, Hong-kong (Chine), Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jamaïque, Japon, Lettonie, Luxembourg, Macao (Chine), Malaisie, Malte, Mexique, Nouvelle-Zélande, Norvège, Pays-Bas, Philippines, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Sri Lanka, Suède, Taïwan (Chine), République tchèque, Thaïlande.

L'emploi mondial a crû de 12,1 pour cent entre août 2008 et août 2009. Il a atteint son pic de 2009 en mai avec un bond de 17,5 pour cent par rapport à mai 2008, puis est retombé à 9,5 pour cent à la fin de décembre 2009 ¹⁴.

Le tourisme devrait reprendre lentement en Europe et dans les Amériques, et c'est probablement l'Asie qui connaîtra le plus net redressement. On s'attend à une amélioration au Moyen-Orient, et la croissance devrait se poursuivre en Afrique grâce au coup de pouce venu de la Coupe du monde de football. Cependant, on ne devrait pas retrouver les niveaux antérieurs à la crise avant 2013, et les économies émergentes prendront une part essentielle à la reprise ¹⁵. S'il est impossible d'effectuer des projections à court ou long terme sur l'évolution de l'industrie touristique et ses retombées sur l'emploi, c'est parce que la conjoncture est incertaine: dans leur majorité, les consommateurs reportent leurs réservations pour les vacances à cause de leur situation économique personnelle. Les déficits publics et les politiques d'austérité adoptées (comme la réforme des retraites ou des rémunérations dans la fonction publique) auront une incidence sur le revenu des consommateurs et sur l'âge de départ à la retraite, outre qu'ils pourraient peser sur la consommation et l'offre touristiques à moyen et à long terme. Par ailleurs, des catastrophes naturelles du type des éruptions volcaniques survenues récemment en Islande ou de la gigantesque marée noire dans le golfe du Mexique peuvent fortement influencer sur l'industrie touristique. Selon les prévisions, une fois la récession terminée, le secteur reviendra probablement à des taux de croissance annuels supérieurs à 4 pour cent.

2.3. Incidence de la crise sur les salaires et la durée du travail

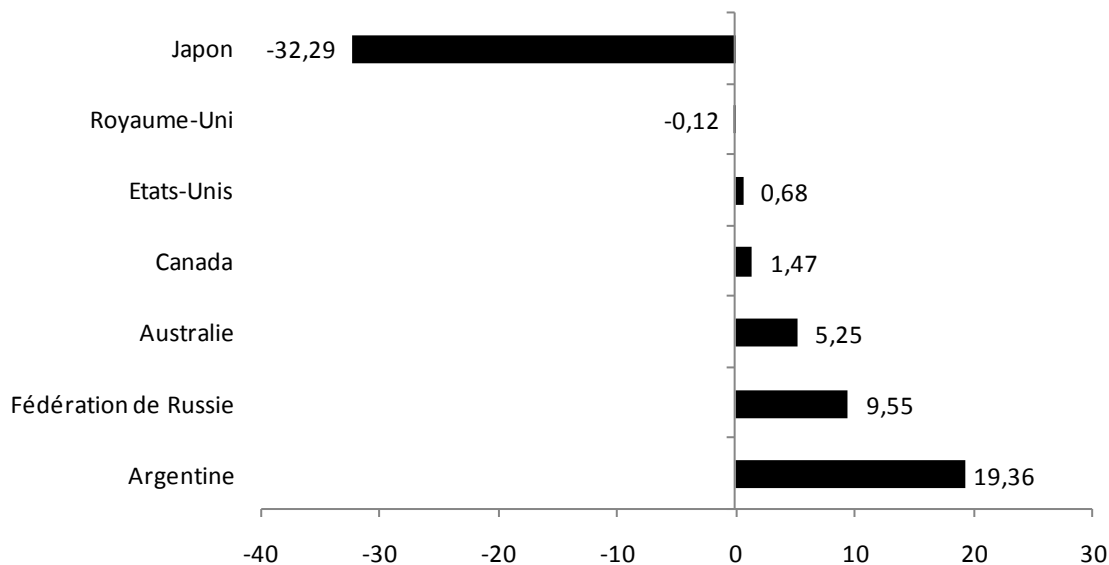
La crise économique mondiale a eu des répercussions sur les gains mensuels moyens des hôtels et restaurants. Ceux-ci ont baissé entre le premier trimestre de 2008 et le premier trimestre de 2009 au Japon (-31,5 pour cent), à Singapour (-6,1 pour cent), en Thaïlande (-3,7 pour cent) et au Royaume-Uni (-1,9 pour cent) alors que la comparaison entre le troisième trimestre de 2008 et celui de 2009 fait apparaître un nouveau recul dans tous les pays: Japon (-17,5 pour cent), Thaïlande (-7,4 pour cent), Singapour (-2,9 pour cent) et Royaume-Uni (-0,7 pour cent). La figure 11 indique les variations des salaires moyens dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration entre 2008 et 2009 dans certains pays; on y voit que, en dehors du Japon et du Royaume-Uni, la courbe des salaires moyens est repartie à la hausse en 2009, hausse particulièrement marquée en Argentine, devant la Fédération de Russie. Cependant, ces progressions des salaires sont dues à l'augmentation des taux d'inflation. En 2009, par exemple, on a relevé un taux d'inflation de 8,8 pour cent dans la Fédération de Russie, de 7,7 pour cent en Argentine et de 2,1 pour cent en Australie ¹⁶. Ces variations mettent en évidence la vulnérabilité des travailleurs du secteur HRT face aux mutations externes, vulnérabilité accentuée par la forte proportion dans le secteur d'emplois à temps partiel et occasionnels et de formes de travail souples.

¹⁴ Voir document http://www.ilo.org/public/libdoc/jobcrisis/download/statistics/GLOBAL_EN.pdf (consulté le 20 mai 2010).

¹⁵ OMT: *Baromètre OMT du tourisme mondial*, vol. 7, juin 2009, OMT, Madrid, 2009; OMT: *Baromètre OMT du tourisme mondial*, rapport intermédiaire, sept. 2009, OMT, Madrid, 2009; OMT: *Perspectives and Responses for Stimulating Recovery*, OMT, Madrid, 2010.

¹⁶ FMI: *Rebalancing Growth*, World Economic Outlook, avril 2010, Fonds monétaire international, Washington, DC, 2010, pp. 164, 165, 168.

Figure 11. Variation en pourcentage du salaire moyen entre 2008 et 2009 dans l'hôtellerie et la restauration

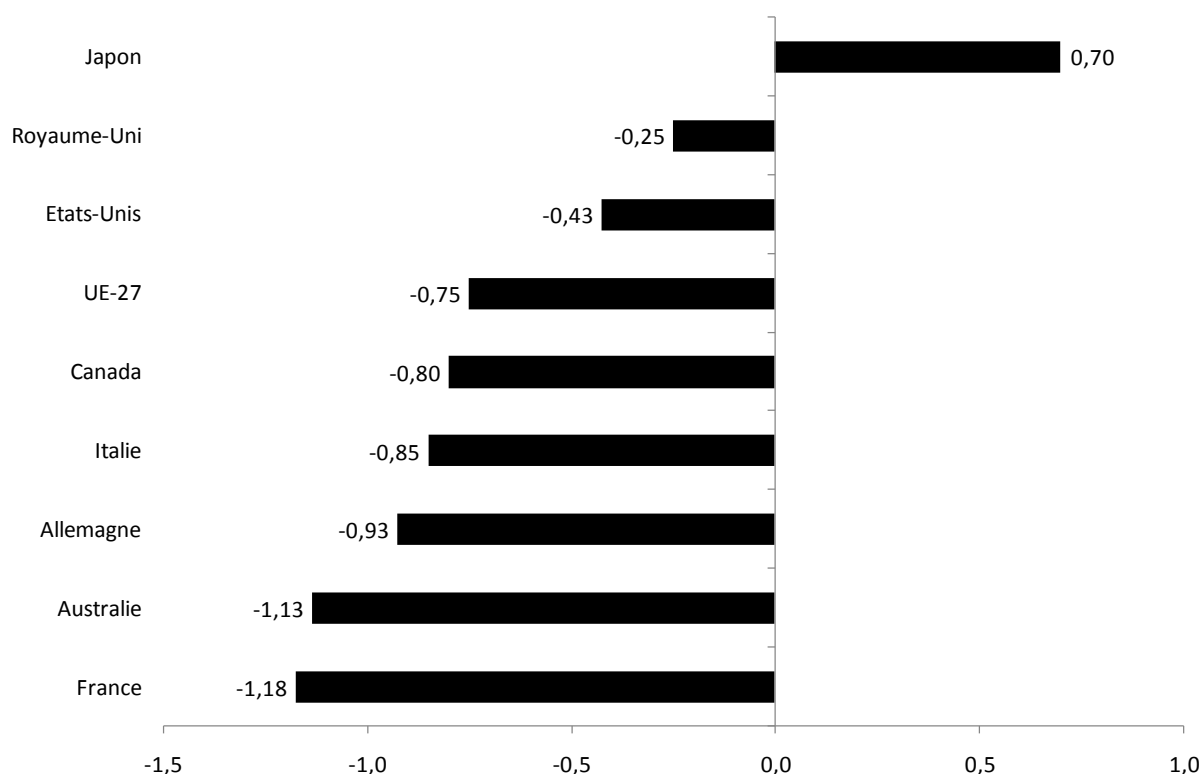


Source: BIT, d'après les enquêtes nationales sur la population active ainsi que les estimations officielles de chaque pays et d'Eurostat (dans BIT, document de travail n° 274, Genève, 2010).

Pendant la récession mondiale, la durée du travail a diminué, conséquence de la volonté de réduire les coûts et le nombre de licenciements. Dans certaines économies, la durée moyenne effective du travail hebdomadaire a diminué en 2009 de 1,2 heure en France et de 0,3 au Royaume-Uni par rapport à 2008, ce qui a permis aux entreprises du secteur de moins licencier. La figure 12 offre un tableau de l'évolution de la durée moyenne du travail hebdomadaire entre 2008 et 2009, et montre qu'en dehors du Japon cette durée a baissé¹⁷.

¹⁷ Enquêtes nationales sur la population active, estimations officielles de chaque pays et d'Eurostat. Economies: Allemagne, Australie, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Macao (Chine), Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, République tchèque,.

Figure 12. Durée moyenne effective du travail hebdomadaire dans l'hôtellerie et la restauration dans certaines économies, variation entre 2008 et 2009



Source: BIT, d'après les enquêtes nationales sur la population active ainsi que les estimations officielles de chaque pays et d'Eurostat (dans BIT, document de travail n° 274, Genève, 2010).

2.4. Plans de relance destinés à limiter les effets de la crise

La crise économique mondiale a eu un impact sur l'emploi dans beaucoup de pays, développés et en développement. Au chapitre des conditions de travail, on peut citer l'insuffisance des salaires, l'insécurité de l'emploi et la vulnérabilité des travailleurs¹⁸. Ce genre de situation peut être observé dans les pays en développement où la plupart des emplois font partie de la catégorie du secteur informel, dans lequel l'instauration de règles, leur application et l'organisation des travailleurs sont difficiles, voire impossibles.

Heureusement, le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme est en mesure de tirer profit de la crise actuelle pour mettre en œuvre des mesures proactives destinées à pallier le manque de dialogue social et de formation professionnelle dans cette branche d'activité, l'objectif ultime étant d'atténuer l'impact de la crise et de trouver des moyens de réduire le nombre de licenciements. L'industrie touristique italienne, par exemple, en signant les accords collectifs de février 2010, a montré sa volonté d'améliorer

¹⁸ ITUC, CSI, IGB, TUAC, Global Unions: *Déclaration syndicale internationale à la réunion des ministres du Travail et de l'Emploi des pays du G20*, «Combattre la crise de l'emploi», avril 2010, p. 2.

les conditions de travail des salariés et du personnel saisonnier des sous-traitants par des augmentations de salaires modérées jusqu'en avril 2013 ¹⁹.

Le secteur peut jouer un rôle moteur dans la reprise économique, notamment du fait de ses liens avec d'autres branches d'activité au niveau de l'offre et de la demande. Ces dernières années, le tourisme durable est devenu un créneau prometteur en termes de croissance, d'emploi et de réduction des coûts liés à la vente. Il pourrait être porteur d'innovation et confier de solides avantages concurrentiels aux entreprises et collectivités locales capables d'incarner le concept dans des modes de fonctionnement et de gestion nouveaux et efficaces ²⁰. En outre, le «tourisme vert» exige la conclusion de partenariats public-privé et pas uniquement l'élaboration de cadres de financement et de réglementation. Une telle transformation ne peut non plus se faire sans des travailleurs qui jouissent de conditions de travail décentes, qui soient motivés et qualifiés, et qui puissent compter sur de bonnes relations professionnelles à tous les niveaux.

Les pays en développement touchés par une baisse de la fréquentation et des dépenses touristiques ont activement mis en place des mesures destinées à stimuler la demande globale et à soutenir le secteur des voyages et du tourisme ²¹. Depuis le début de l'année 2009, la plupart des pays ont mis au point des mesures dans le domaine du marketing qui visent à développer le marché intérieur et les partenariats public-privé.

Plusieurs pays ont adopté des mesures de relance du tourisme destinées à améliorer les activités de formation ou à fournir un soutien financier à des entreprises en vue de préserver l'emploi ²². En septembre 2009, le BIT et l'OMT ont préparé une déclaration conjointe sur l'emploi et le tourisme (dont le texte intégral figure à l'annexe III) pour donner suite au Pacte mondial pour l'emploi de l'OIT, qui incite à répondre aux besoins de l'économie et à se préparer pour la reprise. Une déclaration similaire a également été faite par le BIT et l'Association internationale de l'hôtellerie et de la restauration (IHRA) en janvier 2010 (voir annexe IV). Ces déclarations ont pour objet de contribuer à atténuer les effets de la crise économique mondiale ainsi que de promouvoir la création d'emplois et le développement du travail décent et productif dans l'industrie touristique.

¹⁹ Voir *European Employment Review*: «Tourism sector agreement signed», 21 avril 2010, <http://www.xperthr.co.uk/article/101679/.aspx> (a été consulté le 23 avril 2010).

²⁰ Forum économique mondial: *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2009*.

²¹ «Au service du tourisme et de la réalisation des objectifs du Millénaire pour le développement, Le tourisme et le G20», dans *Nouvelles OMT, Revue de l'Organisation mondiale du tourisme*, année XXIII, numéro 2/2009. On trouvera sur le site Web de l'OMT une base de données complète sur les mesures de stimulation nationales visant le secteur touristique.

²² OMT: *Roadmap for Recovery, Tourism & Travel*, OMT, Madrid, sept. 2009 – on trouvera sur le site Web de l'OMT à l'adresse www.unwto.org/trc une base de données complète sur les mesures de stimulation nationales visant le secteur touristique; BIT: *Review of sector-specific stimulus packages and policy responses to the global economic crisis*, Programme d'activités sectorielles du BIT, Genève, 2009; BIT: *Employers' Organizations responding to the impact of the crisis*, Working Paper No. 2, Bureau des activités pour les employeurs, Genève, 2010.

3. Nouveaux régimes de propriété et modes d'exploitation

Ce chapitre vise à expliquer la structure de l'industrie hôtelière mondiale par rapport aux politiques et pratiques mises au point dans le secteur et aux incidences des changements structurels sur la gestion des ressources humaines et le personnel ¹.

3.1. Introduction

L'année 2005 a été marquée par d'importantes transactions internationales, d'un montant de 60 milliards de dollars E.-U., qui se sont traduites par une transformation du capital de certains hôtels et des changements dans les marques ². L'InterContinental Hotels Group (IHG), par exemple, exploite actuellement 4 186 hôtels dans le monde à travers sept enseignes. Sa stratégie consiste à réduire sa participation au capital des hôtels tout en développant ses activités de gestion et de franchise. IHG est propriétaire de 16 hôtels seulement sur les 4 186 qu'il compte dans son portefeuille; 75 pour cent des chambres se trouvent dans des hôtels franchisés ³. Autre exemple: 56 pour cent des hôtels d'Accor fonctionnent dans le cadre d'un contrat de gestion, d'un accord de franchise ou d'une location à loyer variable ⁴.

Tableau 4. Les cinq premiers groupes propriétaires d'hôtels au 1^{er} janvier 2010

Rang	Groupe	Chambres
1	Accor	282 477
2	NH Hotels	58 355
3	MGM Mirage	48 268
4	La Quinta	47 149
5	Home Inns	46 410

Source: http://www.hotel-online.com/News/PR2010_3rd/Jul10_HotelRanking.html.

3.2. Régimes de propriété

Les différents régimes de propriété sont les suivants:

- Les *contrats de gestion*, aussi appelés accords de gestion/d'exploitation, sont des accords juridiques par lesquels le propriétaire d'un hôtel confie à une entreprise (opérateur ou société de gestion hôtelière) la gestion des affaires de l'établissement moyennant rétribution.

¹ K. Curran: *The impact of new ownership of accommodation, operations and consumption on types of employment, industrial relations, HRD and qualification needs in the accommodation and hospitality sector*, étude commandée par le BIT, mars 2010. L'étude s'appuie sur des entretiens réalisés avec des gérants, des responsables syndicaux et des travailleurs de grandes chaînes hôtelières.

² UITA: *New financial players in the global hotel industry: Challenges for trade unions*, UITA, Genève, sept. 2006.

³ UITA/ACTRAV: *Hotel Ownership*, atelier UITA/ACTRAV, Turin, déc. 2009.

⁴ <http://www.accor.com/en/group/accor-strategic-vision.html> (site consulté le 28 mai 2010).

Tableau 5. Les cinq premiers groupes de gestion hôtelière au 1^{er} janvier 2010

Rang	Groupe	Chambres
1	Marriott International	265 545
2	IHG	154 764
3	Starwood Resorts	153 791
4	Hilton Hotels	153 110
5	Accor	108 219

Source: http://www.hotel-online.com/News/PR2010_3rd/Jul10_HotelRanking.html.

- Les *contrats de location* sont des accords passés entre les propriétaires ou les associés d'un hôtel et une société qui leur verse un loyer. Le bail peut porter sur seulement quelques parties de l'hôtel. Le bailleur reçoit un loyer du locataire, tandis que celui-ci tire ses recettes et ses bénéfices de la location de chambres, de la vente de repas et de boissons, de l'organisation de banquets et d'autres activités.
- Les *accords de franchise*, aussi appelés accords de licence, consistent en la location d'une «marque» par un franchiseur à un franchisé. A la redevance de franchisage que le franchisé doit verser au départ s'ajoute généralement un droit d'adhésion à la chaîne propriétaire de la marque. Le franchisé bénéficie d'un accès à la marque, d'un financement et d'une force de vente. Beaucoup de prêteurs ne financent l'acquisition ou la construction d'un hôtel que s'ils ont la garantie d'une marque solide ⁵.

Tableau 6. Les cinq premiers groupes franchiseurs au 1^{er} janvier 2010

Rang	Groupe	Chambres
1	Wyndham Group	588 893
2	Choice	487 410
3	IHG	483 379
4	Hilton Hotels	404 866
5	Best Western	308 477

Source: http://www.hotel-online.com/News/PR2010_3rd/Jul10_HotelRanking.html.

- L'avènement des *fonds de placement immobilier* (FPI) et des *fonds de capital-investissement* a entraîné des changements dans la structure du capital des hôtels et restaurants ⁶. Ces investissements facilitent l'expansion du marché immobilier en donnant de la valeur aux bâtiments et aux terrains qui les entourent. Dans le secteur HRT, la séparation entre propriété et gérance a provoqué une accélération des fusions-acquisitions. Dans de nombreux pays, les FPI sont un moyen de réaliser dans l'immobilier commercial des placements qui sont exonérés de l'impôt sur les sociétés lorsque le bien visé ou l'hypothèque représente moins de 75 pour cent de l'actif immobilier total.

⁵ R. Braun: «Hotel franchise agreements: Opportunities and pitfalls», dans *Hotel Online*, sept. 2004; voir le document http://www.hotel-online.com/News/PR2004_3rd/Sept04_FranchiseAgreements.html.

⁶ Il est à noter que des régimes de propriété similaires existent dans le secteur des restaurants et des chaînes de restauration rapide; il est ainsi fait mention de systèmes de franchise et de fonds de capital-investissement dans le document du BIT: *The impact of global food chains on employment in the food and drink sector* (TMFCE/2007), Genève, 2007, p. 4.

Les personnes qui investissent dans des FPI du secteur de l'hôtellerie le font pour obtenir certains avantages tels qu'une exonération fiscale temporaire, un niveau de liquidités élevé, des risques limités qui sont associés aux FPI et à l'immobilier, un rendement intéressant par rapport à celui qu'offre la moyenne des actions ordinaires et des dividendes importants qui sont versés aux actionnaires lorsqu'il y a des bénéfices. L'hôtelier, dont l'activité est sans rapport avec le bien immobilier, verse un loyer au FPI, ce qui permet aux actionnaires du FPI ainsi qu'à la société hôtelière de supporter une charge fiscale moindre. Blackstone détient plus de 12 milliards de dollars E.-U. dans des fonds immobiliers, ce qui constitue la plus forte capitalisation du secteur ⁷.

En 2006, Colony Capital, un des plus gros FPI du monde, investit 14 milliards de dollars dans l'immobilier. En 2005, il avait acheté la chaîne hôtelière de Singapour Raffles Holdings Ltd., qui compte 41 hôtels et complexes touristiques dans 35 pays. En 2006, il achète Fairmont Hotels & Resorts Inc., groupe qui comprend 87 établissements et 34 000 chambres au Canada et aux Etats-Unis. Ces dernières années, dans la région Asie-Pacifique, des FPI ont été créés au Japon (Japan Hotel & Resorts, par exemple), à Singapour (CDL Hospitality Trusts), en République de Corée, à Hong-kong (Chine) et en Australie.

Devant le succès que remportent les FPI, les chaînes hôtelières sont incitées à vendre leurs établissements, ce qu'elles font de plus en plus, généralement par le biais d'une cession-bail dans le cadre d'un accord de gestion à long terme. Les actionnaires reçoivent une part du produit de la vente des murs sous la forme de rachats d'actions et de dividendes à hauteur de la «valeur actionnariale». Les FPI investissent dans toutes sortes de biens immobiliers, notamment dans le secteur de la santé et celui de l'hébergement qui comptent, respectivement, pour 9 et 6 pour cent dans ces investissements ⁸.

- Les *fonds de capital-investissement* ont pour fonction de financer des entreprises privées (ainsi que des sociétés cotées en bourse) pour les aider en particulier à se développer. Les gestionnaires de ces fonds se servent des capitaux récoltés pour investir directement dans des entreprises privées. Les investisseurs attendent de leurs placements des rendements supérieurs à ceux du marché boursier. Ils peuvent procéder à des rachats pour récupérer leur mise dans un délai de trois à cinq ans. Certains investissent sur le long terme, mais la plupart se concentrent sur les investissements à court terme axés sur le développement de l'entreprise. Les fonds de capital-investissement peuvent aussi faciliter les «rachats» visant l'acquisition de sociétés existantes.

En 2007, les transactions hôtelières étaient évaluées à 150 millions de dollars E.-U., montant qui a grimpé à 18 milliards en 2008 pour retomber, selon les prévisions, à 15 milliards en 2009 ⁹. En Europe, environ 33 pour cent de toutes les transactions portant sur des établissements hôteliers ont résulté du rachat de fonds de capital-investissement et de cessions d'actifs. En revanche, dans les pays en développement et les économies en transition, 80 pour cent des hôtels fonctionnaient sans prise de participation, ce qui signifie qu'ils étaient sous le régime de l'entreprise individuelle, du contrat de gestion, de la franchise ou en location ¹⁰.

⁷ F. Fresnel, Ecole hôtelière de Lausanne: «Quick note on private equity groups», exposé présenté lors de l'assemblée générale du secteur hôtellerie-restauration-tourisme de l'EFFAT, 24 et 25 mars 2009.

⁸ *Ibid.*

⁹ UITA/ACTRAV: *Hotel Ownership*, atelier UITA/ACTRAV, Turin, déc. 2009.

¹⁰ CNUCED: *FDI in Tourism: The Development Dimension*, UNCTAD Current Studies on FDI and Development No. 4, New York et Genève, 2007, p. 35.

Ces dernières années, Blackstone Group, premier fonds de capital-investissement, a acheté un nombre important d'hôtels (Extended Stay America, Prime Hospitality, Boca Resorts, Wyndham International, La Quinta Corporation, MeriStar Hospitality Corporation et Hilton Hotels). Avec l'acquisition de La Quinta, l'offre de Blackstone s'est enrichie de plus de 590 hôtels dans 39 Etats des Etats-Unis et au Canada, et Wyndham est venu ajouter à son parc 160 hôtels de luxe en Amérique du Nord et en Europe. En 2004, Blackstone disposait de 654 établissements et détenait 1 430 hôtels en 2006 ¹¹. Depuis le rachat de Hilton en 2007, Blackstone possède aujourd'hui environ 4 000 hôtels, soit 620 000 chambres dans 80 pays ¹².

Outre l'augmentation des bénéfices des sociétés, la diminution du taux de capitalisation a contribué à une évolution positive de la valeur des hôtels. A la différence d'autres types d'investissement, les sociétés hôtelières offrent un rendement des dividendes, ajusté en fonction des risques, qui est intéressant. En conséquence, elles deviennent aussi des cibles importantes pour les rachats par des fonds privés avec des capitaux d'emprunt ¹³. Le tableau 7 donne une liste de transactions déclarées portant sur la vente d'entreprises publiques à des investisseurs privés, principalement aux Etats-Unis.

Tableau 7. Ventes de sociétés hôtelières publiques au secteur privé de 2004 à 2007

Date	Entreprise publique cédée	Entreprise privée acquéreuse	Prix (millions de dollars)
2004	Extended Stay America	Blackstone	2 000
2004	Prime Hospitality	Blackstone	790
2004	Boca Resorts	Blackstone	1 100
2005	Wyndham International	Blackstone	3 200
2005	Raffles	Colony Capital	1 000
2005	La Quinta Corporation	Blackstone	3 400
2006	Fairmont Hostels & Resorts	Kingdom & Colony Capital	3 900
2006	MeriStar Hospitality Corporation	Blackstone	2 600
2006	Kerzner International	Investor Group	3 800
2006	Boykin	Westmont & Caisse de dépôt	416
2006	Jameson	JER Partners	371
2006	Intravest	Corporation Fortress	2 800
2006	Four Seasons Hotels	Kingdom & Cascade & Triple Holdings	3 400
2007	CNL Hotels & Resorts	Morgan Stanley Real Estate	6 600
2007	Inkeepers	USA Trust Apollo	1 500
2007	Highland Hospitality Corp.	JER Partners	2 000
2007	Eagle	Apollo	237
2007	Crescent Real Estate Equities	Morgan Stanley Real Estate	6 500
2007	Harrah's	Apollo & Texas Pacific	17 100
2007	Hilton Hotels	Blackstone	26 000

Source: K. Curran: *The impact of new ownership of accommodation, operations and consumption on types of employment, industrial relations, HRD and qualification needs in the accommodation and hospitality sector*, étude commandée par le BIT, mars 2010.

¹¹ J. Lauria: «The Blackstone Group controls 1,430 hotels; Some speculate Blackstone preparing an initial public offering», Hotel Online, News for the Hospitality Executive, 26 fév. 2006.

¹² UITA: *Blackstone's Hilton Woes Will Weigh on Workers*, IUF's Private Equity buyout Watch, Genève, 5 janv. 2010.

¹³ J.B. Corgel: «Private equity investment in public hotel companies: Recent past, long-term future», *Cornell Hospitality Report* (The Center for Hospitality Research, 2008), vol. 8, n° 10, juin, p. 12.

3.3. Incidence sur le développement des ressources humaines, les qualifications et la formation professionnelle

Dans le secteur, l'incidence des changements de propriété, qui varie d'un pays à l'autre, est liée à la diversité des structures et des modes d'organisation des entreprises. Les conséquences sur le lieu de travail peuvent être minimales, voire nulles, mais elles peuvent aussi être importantes.

Les travailleurs craignent que les changements touchant à la structure du capital et de la direction influent négativement sur leur emploi et sur les relations professionnelles. Ils redoutent que, par suite d'un transfert de propriété, certains employeurs tendent à négliger leurs responsabilités, à viser le court terme et à se lancer dans une recherche effrénée du profit face aux pressions auxquelles ils sont soumis pour réduire les salaires et les dépenses et équilibrer leur trésorerie. Les négociations collectives ont souffert non seulement de la complexité croissante de relations d'emploi de moins en moins transparentes, mais aussi des stratégies privilégiées par la direction (vision à court terme et rémunération élevée des actionnaires, par exemple). Selon des membres de l'EFFAT, la vente au fonds immobilier de Morgan Stanley de certaines unités d'InterContinental situées à Amsterdam, Budapest, Francfort, Cannes, Madrid, Rome et Vienne, et les changements de direction qui en ont résulté, se sont traduits par des actions d'externalisation du personnel et par la perte de mandat du comité d'entreprise européen ¹⁴.

L'incidence des changements concernant la structure du capital et des entreprises est visible en Europe, où les salariés des sociétés transnationales ont le droit d'être informés et consultés par la direction centrale au sein de leur propre comité d'entreprise européen ¹⁵. Le groupe Starwood Hotels & Resorts (Sheraton, Westin, Méridien, Four Points), par exemple, a des hôtels dans 23 Etats membres de l'UE. Or l'EFFAT signale que seuls sept de ces 23 pays sont représentés au comité d'entreprise européen. Qui plus est, l'accord instituant un comité d'entreprise européen renégocié avec Hilton excluait les hôtels gérés et franchisés, ce qui ramènerait de 22 à dix le nombre de pays couverts par le comité.

Les travailleurs redoutent par ailleurs une insécurité croissante de l'emploi qui peut résulter de changements de propriété aussi rapides que fréquents et axés sur la recherche du rendement à court terme. Une flexibilité maximale peut être rendue nécessaire par la rapidité de ces changements et conduire à des mesures de restructuration, d'externalisation ou de précarisation visant à réduire les coûts. De ce fait, il peut s'avérer difficile d'assurer la continuité des conditions de travail existantes. Les travailleurs craignent en outre que les valeurs défendues et les intentions affichées par les grandes chaînes hôtelières ne soient pas souvent mises en pratique sur le lieu de travail.

Comme les chaînes hôtelières transnationales recourent de plus en plus à des stratégies basées sur une réduction des coûts, les travailleurs au service des groupes mondiaux sont souvent privés du droit d'être informés et consultés au-delà du niveau local. Une de ces stratégies, par exemple, consiste à passer de la propriété ou la location d'un hôtel à la conclusion de contrats de gérance et de franchise, ainsi qu'à l'externalisation ou à la sous-traitance de pans importants de l'entreprise.

¹⁴ Communication d'un membre de l'EFFAT au BIT, 30 juin 2010.

¹⁵ Voir Union européenne: Directive 2009/38/CE du Parlement européen et du Conseil du 6 mai 2009 concernant l'institution d'un comité d'entreprise européen, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32009L0038:EN:NOT> (site consulté le 25 mai 2010).

En réponse à ces stratégies, il est demandé aux employeurs de ne pas perdre de vue l'importance du dialogue social dans le secteur, de développer les programmes de formation et de développement des compétences, de promouvoir les principes de durabilité et de travail décent, d'améliorer les conditions de travail (y compris la durée du travail et les salaires) et de prendre des mesures en faveur des PME et de l'emploi des jeunes ¹⁶.

Le transfert de propriété n'entraîne pas automatiquement des changements sur le lieu de travail. Reconnaître les accords collectifs déjà en vigueur et permettre aux syndicats de prendre part à la restructuration du lieu de travail, voilà deux moyens d'optimiser les changements et de les transformer en résultats positifs, comme préserver les emplois et protéger les investisseurs en cas de faillite.

Les principaux changements qui touchent à la structure du capital des hôtels ne se retrouvent pas dans l'ensemble de l'industrie. Ces transformations ont des répercussions majeures sur le travail, plus précisément sur le nombre de personnes employées, sur les fonctions qu'elles exercent et sur les lieux où elles travaillent. Par ailleurs, le secteur très important des PME, s'il s'est peut-être légèrement rétréci dans certains pays, n'a toutefois généralement pas suivi la tendance à la centralisation et aux restructurations de capital. Au contraire, certains établissements se sont regroupés au sein d'alliances commerciales telles que Leading Hotels of the World et Best Western sans remettre en question leur régime de propriété.

¹⁶ Busquets, *op. cit.*, 2010.

4. Principales tendances et diversification de l'offre dans le secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme

Les tendances relevées dans les domaines social et démographique ainsi que l'évolution des valeurs de la société et de la mentalité des consommateurs favorisent l'émergence de nouvelles perspectives et de produits nouveaux dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme. Dans ce chapitre, il sera question des tendances générales observées et des aspects régionaux de la diversification de l'offre, phénomène de réaction aux exigences des consommateurs et aux influences extérieures.

4.1. Vieillissement de la population et mutations démographiques

La population mondiale a augmenté à un rythme moyen de 1,3 pour cent entre 1998 et 2008. On s'attend à une croissance moyenne de 1,2 pour cent jusqu'en 2015. En 2050, la planète devrait compter entre 8 et 10,5 milliards d'habitants, et le taux de fécondité devrait osciller entre 1,54 et 2,51 enfants entre 2045 et 2050, le «taux de remplacement-fécondité» étant de 2,1 enfants¹. Déjà, pendant la période 1998-2008, la population des économies développées ne s'est accrue en moyenne que de 0,7 pour cent par an, alors que des taux de croissance élevés ont été enregistrés en Afrique subsaharienne (2,5 pour cent), au Moyen-Orient (2,2 pour cent), en Afrique du Nord (1,7 pour cent) et en Asie du Sud (1,7 pour cent). La population devrait croître plus rapidement en Afrique, en Asie et en Amérique latine qu'en Europe et en Amérique du Nord.

Alors que les pays en développement vont conserver une population relativement jeune, les pays industrialisés font face à un vieillissement démographique et à de faibles taux de natalité². En Europe, au Japon et en Amérique du Nord, le nombre de personnes âgées de 60 ans et plus augmente plus rapidement que la population des autres tranches d'âge. Ces changements vont avoir une incidence importante sur le marché du travail dans le tourisme. La tendance au vieillissement agira également sur l'âge moyen des touristes. Il ressort du tableau 8 que l'âge médian des consommateurs dans certains marchés importants a progressé sensiblement entre 2000 et 2005 et se situera en moyenne entre 45 et 55 ans en 2050.

¹ FNUAP: The State of World Population 2009: Facing a changing world: Women, population and climate, New York, 2009, p. 22.

² I. Goldin: «Tourism and the G20», *G20 Travel and Tourism Summit*, Johannesburg, 24 fév. 2010.

Tableau 8. Un consommateur qui vieillit – âge médian de la population, 2000-2005

	2000	2005
Japon	41,3	53,2
Asie	26,1	38,7
Europe	37,7	47,7
Amérique du Nord	35,4	40,2
Océanie	30,7	39,9

Source: OCDE: «Initiatives enhancing innovation in tourism», dans *Innovation and Growth in Tourism*, OCDE, 2006, p. 123.

Une augmentation de l'âge moyen des consommateurs dans les pays développés, conjuguée à un accroissement de la part des personnes âgées sur le marché du tourisme international, obligera les hôtels et les restaurants à adapter leurs infrastructures et leur personnel. Des consommateurs âgés demanderont des commodités particulières qui répondent à leurs attentes en matière de service et de qualité, de communication, de convivialité, de confort et de divertissements. Il faudra prévoir des programmes culturels pour la journée comme pour le soir et d'autres activités et services qui soient adaptés aux seniors. Les travailleurs devront se former et se perfectionner pour satisfaire aux besoins et desiderata des touristes âgés; il serait bon qu'ils suivent une formation de base aux premiers secours. C'est particulièrement vrai pour les femmes, à qui on attribue traditionnellement un rôle de soignant et qui ont tout à gagner de cette évolution vers un renforcement de la formation du personnel HRT et de sa sensibilisation aux besoins des personnes âgées.

Les mutations démographiques ont des implications majeures non seulement pour la planification du marché du travail et les activités d'éducation et de formation dans le tourisme, mais aussi, par voie de conséquence, pour la nature et la culture des services touristiques et leur fourniture au public, en particulier dans les pays développés. Ces incidences seront notamment liées à la culture des entreprises touristiques sur le terrain et à la nécessité pour elles de changer leurs modes d'organisation et de gestion, à la commercialisation des produits touristiques au moyen d'un personnel jeune offrant un service attentif, et à la nature, à l'organisation et au contenu des programmes d'éducation et de formation en tourisme³.

4.2. Migrations

La mondialisation a créé un lien entre la demande croissante de main-d'œuvre dans le secteur touristique et les migrations de travailleurs. Lorsqu'elles sont bien encadrées, ces dernières peuvent aider à pallier les pénuries de personnel très qualifié ou peu qualifié, à rajeunir les populations et à rendre le marché du travail plus efficace, à promouvoir l'esprit d'entreprise, le dynamisme et la diversité dans les pays de destination et d'origine. La mise au point de produits touristiques, l'apport de main-d'œuvre et l'enrichissement culturel sont également à mettre au crédit du phénomène migratoire. Les travailleurs migrants peuvent arriver dans les pays de destination avec des compétences et des connaissances nouvelles qui peuvent améliorer la compétitivité des entreprises et aider le pays à prospérer. Dans certains cas, le pays d'origine profite lui aussi de migrations temporaires grâce à l'expérience formatrice acquise par les travailleurs migrants et à l'argent qu'ils

³ T. Baum: «Demographic changes and the labour market in the international tourism industry», dans I. Yeoman, C. Hsu, K. Smith et S. Watson (dir. de publication): *Tourism and Demography*, Oxford, Goodfellow Publishers (à paraître en septembre 2010).

envoient dans leur pays. Ainsi, certains travailleurs migrants rentrent chez eux en ayant dans leurs bagages des compétences et des connaissances nouvelles, plus l'expérience d'un travail décent, qu'ils vont ensuite partager avec leurs collègues et les organisations du pays.

En 2010, le nombre de migrants internationaux devrait s'élever à 214 millions, ce qui équivaut à 3 pour cent de la population mondiale. Les femmes représentent la moitié de ces migrants et 105 millions seraient économiquement actives. Selon une étude des Nations Unies sur les migrations de remplacement, les quatre plus grands pays de l'UE (Allemagne, France, Italie et Royaume-Uni), qui absorbent 88 pour cent des immigrants dans l'UE, auront besoin, en 2050, de 677 000 immigrants par an pour maintenir la population active au niveau de 1995, compte tenu des taux de fécondité actuels. Pour maintenir jusqu'en 2050 leur population active au niveau de 1995, les quatre pays réunis devraient absorber 1,1 million de migrants par an ⁴. En 2005, les hôtels et restaurants de pays d'Europe comme l'Allemagne, l'Autriche, le Danemark et la Suisse employaient beaucoup de migrants (environ 30 pour cent en Suisse et 27 pour cent en Allemagne) ⁵. En 2000, au Royaume-Uni et aux États-Unis, le secteur employait respectivement 1 286 247 et 7 903 790 travailleurs migrants ⁶. Au Canada, 6 005 migrants peu qualifiés exerçaient à titre temporaire un emploi de serveur, d'aide-cuisinier ou un autre emploi connexe, et 2 041 travaillaient dans l'industrie de l'alimentation, des boissons et du tabac. Au Canada, le Programme des travailleurs étrangers temporaires a pour finalité d'aider les établissements d'hébergement à trouver du personnel lorsqu'il y a pénurie de travailleurs canadiens ⁷.

Dans le secteur HRT, le travail clandestin est fréquent: beaucoup de travailleurs étrangers en situation irrégulière sont embauchés au noir sur une base journalière ou saisonnière ou à titre permanent. Les stations balnéaires d'Espagne, par exemple, emploient de nombreux migrants en situation irrégulière. Les travailleurs dans cette situation sont plus exposés à un environnement de travail peu sûr, à l'insécurité de l'emploi et à des horaires de travail irréguliers. Dans le secteur, beaucoup de travailleurs migrants connaissent de mauvaises conditions de travail et de vie. Ils perçoivent de maigres salaires et occupent des emplois informels ou occasionnels dans un milieu de travail moins sûr et moins favorable que celui dont jouissent les travailleurs locaux. Les femmes en situation irrégulière sont particulièrement vulnérables parce qu'elles risquent en plus d'être exploitées sexuellement ⁸. Le tableau 9 présente une estimation du nombre de migrants en situation irrégulière dans certains pays de l'OCDE et le pourcentage de population qu'ils représentent.

⁴ BIT: *International labour migration, A rights-based approach, Overview and analysis*, Conditions of Work and of Treatment of Migrant Workers, BIT, Genève, 2010, pp. 1, 22.

⁵ *Ibid.*, p. 93.

⁶ Recherches du BIT, Programme des migrations internationales, 2000.

⁷ http://www.hrsdc.gc.ca/eng/workplaceskills/foreign_workers/temp_workers.shtml;
www3.thestar.com/static/PDF/080315_foreign_workers.pdf

⁸ BIT: «Conditions of work and of treatment of migrant workers», 2010, *op. cit.*

Tableau 9. Estimation du nombre de migrants en situation irrégulière dans certains pays de l'OCDE

Pays	Nombre de migrants	% de la population	Année
Australie	46 500	0,2	2006
Grèce	200 000	2,7	2005
Italie	500 000	1,2	2006
Japon	200 800	0,2	2007
Pays-Bas	74 300	0,8	2005
Portugal	93 000	1,0	2004
République de Corée	210 492	0,4	2007
Espagne	412 500	0,9	2007
Suisse	80 000	1,2	2004
Etats-Unis	11 500 000	3,9	2007

Source: BIT: *International labour migration, A rights-based approach, Overview and analysis*, «Labour migration in a globalizing world», 2010, p. 33.

Pour que le phénomène migratoire contribue davantage à la création d'emplois, pour maintenir la productivité et la compétitivité et pour pouvoir compter sur du personnel mieux formé, il est nécessaire d'intégrer les langues appropriées dans les programmes de formation afin d'optimiser le développement des compétences. De même, il importe de veiller au respect des critères de sécurité et de santé au travail en donnant des instructions et une formation dans les langues et les domaines appropriés.

4.3. Marchés émergents

Au milieu des années quatre-vingt-dix, l'Amérique du Nord et l'Europe comptaient pour 79 pour cent dans le tourisme mondial. Depuis lors, l'Asie-Pacifique, le Moyen-Orient et l'Afrique se classent en tête des régions. En 2009, l'Europe a absorbé 52,3 pour cent des arrivées de touristes internationaux dans le monde; la part de l'Asie-Pacifique a grimpé à 20,6 pour cent, celle des Amériques à 15,9 pour cent, celle du Moyen-Orient à 6 pour cent et celle de l'Afrique à 5,2 pour cent. Le nombre d'arrivées de touristes internationaux devrait croître sensiblement dans les destinations les plus prometteuses en janvier et février 2010, par exemple de 10 pour cent en Asie-Pacifique⁹.

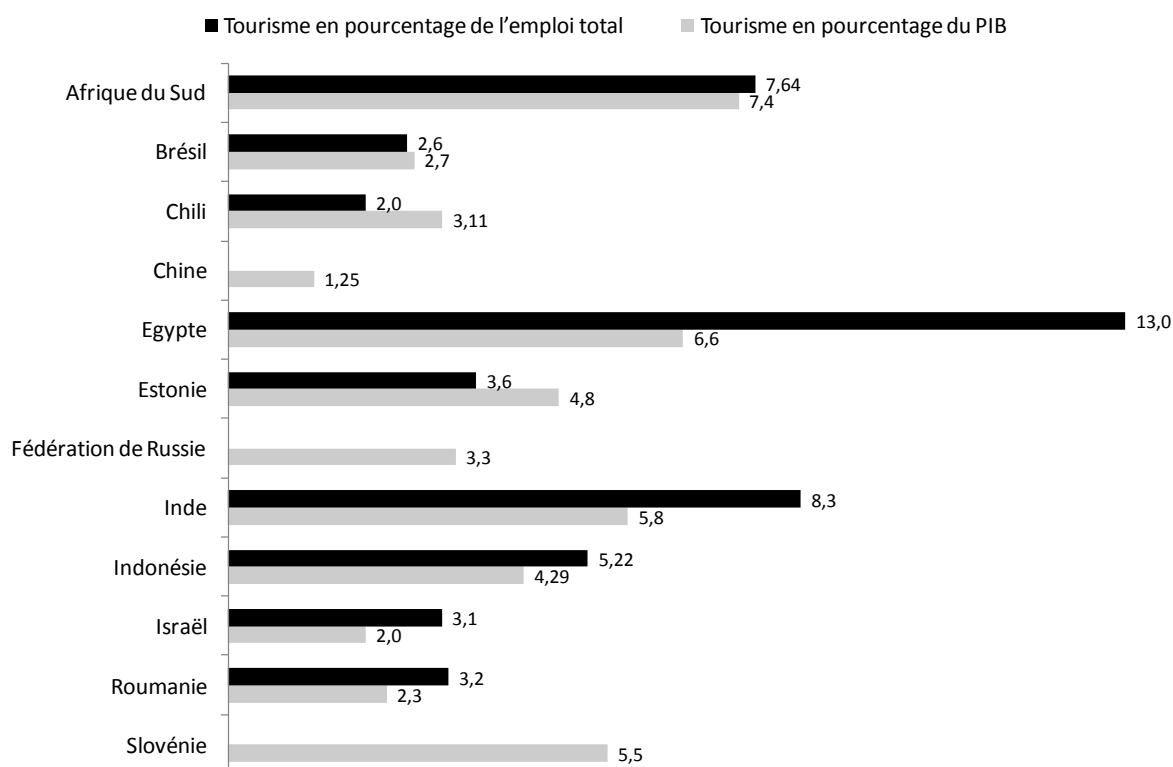
La Chine est l'un des marchés du tourisme émetteur dont la croissance est la plus forte, grâce à la hausse des revenus, à l'assouplissement des restrictions pesant sur les voyages à l'étranger, à l'amélioration de l'infrastructure du pays et à d'autres investissements. Entre 2000 et 2006, ce marché s'est accru de 22 pour cent par an, pour s'établir à 34,5 millions de voyageurs en 2006, et atteindre 54 millions en 2010, soit 15 pour cent de plus que les 47 millions enregistrés en 2009¹⁰. Ces flux de touristes ont pour destination, dans une proportion de 90 pour cent, d'autres pays d'Asie; Hong-kong et Macao en absorbent 71 pour cent. En 2010, la contribution des voyages et du tourisme au marché du travail devrait passer de 60 103 000 emplois en 2010 (7,7 pour cent du total, soit un emploi sur 13) à 89 004 000 emplois en 2020 (10,7 pour cent du total, soit un

⁹ OMT: *Baromètre OMT du tourisme mondial*, rapport intérimaire, Madrid, avril 2010.

¹⁰ http://www.chinadaily.com.cn/bizchina/2010-03/29/content_9654759.htm (site consulté le 28 juin 2010).

emploi sur 9,4)¹¹. En 2009, le nombre de touristes reçus en Chine a augmenté de 4 pour cent, et il s'est créé 11 millions d'emplois directs et 65 millions d'emplois indirects. Selon l'Office du tourisme national de Chine, ces touristes arrivent principalement d'autres pays d'Asie, devant l'Europe. Au classement des dix premiers pays au titre des dépenses du tourisme international, la Chine est montée de la septième place à la quatrième, forte d'une hausse de 21 pour cent en 2009¹².

Figure 13. Le tourisme dans les pays non membres de l'OCDE, marchés émergents, 2009¹³



Source: BIT, d'après le document de l'OCDE «Tourism trends in the OECD area and beyond», dans *Tourism Trends and Policies 2010*, OCDE, 2010, p. 8.

L'Inde et d'autres pays sont également devenus d'importants marchés émetteurs (voir figure 13). On prévoit que, dans le secteur des voyages et du tourisme, le nombre d'emplois grimpera de 49 086 000 en 2010 (10 pour cent de l'emploi total, soit un emploi sur dix) à 58 141 000 d'ici à 2020 (10,4 pour cent de l'emploi total, soit un emploi sur 9,6). La contribution du secteur au PIB devrait augmenter de 8,6 pour cent en 2010 à 9 pour cent en 2020. En Malaisie, une proportion importante de visiteurs est originaire de l'Asie et du Moyen-Orient. Le pays a vu le nombre d'arrivées de touristes augmenter de 7 pour cent entre 2008 et 2009. Les effectifs du secteur des voyages et du tourisme en Malaisie devraient grimper de 1 331 000 en 2010 (11 pour cent de l'emploi total, ou un emploi sur

¹¹ http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Research/Country_Reports/China/ (site consulté le 28 juin 2010).

¹² OMT: *Baromètre OMT du tourisme mondial*, rapport intérimaire, avril 2010, p. 8.

¹³ Des différences méthodologiques entre les organismes n'ayant pas été prises en considération, les chiffres peuvent varier.

8,4) à 1 721 000 d'ici à 2020 (12 pour cent de l'emploi total, ou un sur 8,3)¹⁴. Selon le ministère cambodgien du Tourisme, le nombre de touristes chinois s'est accru de 14 pour cent en 2009, et celui des visiteurs originaires de Taïwan, Chine, de 34 pour cent¹⁵. Ces chiffres illustrent l'importance prise par le tourisme régional et interne dans la région Asie-Pacifique.

4.4. Tourisme médical et de bien-être

- On entend par *tourisme de bien-être* la somme des relations et phénomènes induits par le voyage et le séjour de personnes dont la principale motivation réside dans la préservation ou l'amélioration de leur santé¹⁶.

Aujourd'hui, l'intérêt croissant du public pour le bien-être, la prévention des maladies, le maintien en bonne santé, les nouveaux moyens de lutte contre le vieillissement et les traitements alternatifs destinés à soulager diverses formes de stress constitue le principal facteur motivant le recours aux centres de remise en forme à travers le monde. Dans la publication *Global Spa Economy Study*, on peut lire qu'en 2007 la région Asie-Pacifique abritait 21 566 centres de ce type, qui employaient 363 649 personnes et dont le chiffre d'affaires s'élevait à 11,38 milliards de dollars E.-U., ce qui signifie que le secteur de la remise en forme dans cette région connaît la plus forte croissance du monde¹⁷.

- On désigne par l'expression *tourisme médical* les voyages effectués à l'étranger par des personnes en quête de soins médicaux. Elle inclut les séjours dans des hôpitaux, des cliniques ou des centres de remise en forme spécialisés dans des domaines comme la chirurgie (cœur, foie, reins, articulations, soins ophtalmologiques et dentaires, cosmétologie) et la rééducation des personnes sortant d'une maladie ou d'une intervention chirurgicale¹⁸. L'essor du tourisme médical s'explique par plusieurs raisons: les soins coûtent moins cher, les listes d'attente sont plus courtes et les patients peuvent combiner le traitement avec les plaisirs attachés au tourisme classique, comme la douceur du climat, la cuisine régionale ou les activités et la culture locales, sans parler de la possibilité qui leur est de plus en plus souvent proposée de conjuguer le traitement médical avec un séjour dans une station touristique pour leur convalescence.

Le tourisme médical fait partie des points forts de l'offre de pays comme l'Inde, la Thaïlande, le Costa Rica, la Colombie, la Hongrie, la Pologne, la Lituanie, la Lettonie, l'Estonie, la Malaisie, la Jordanie, la Tunisie et le Kenya. On estime à 60 000 le nombre de touristes britanniques qui se sont rendus à l'étranger en 2009 pour des raisons médicales:

¹⁴ http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Research/Country_Reports/Malaysia/ et http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Research/Country_Reports/India/ (site consulté le 28 juin 2010).

¹⁵ A. Frangos: «Asian consumers give region a lift», *Wall Street Journal* (Europe), 15 mars 2010.

¹⁶ H. Mueller et E.L. Kaufmann: «Wellness tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry», *Journal of Vacation Marketing* (Berne, Suisse, Institut de recherche sur les loisirs et le tourisme, Université de Berne, 2001), vol. 7, n° 1 pp. 5-17.

¹⁷ S. Foster: Overview of the Asia-Pacific spa industry, *ITB Experts Forum Wellness*, 2010, p. 1.

¹⁸ P. Erfurt-Cooper et M. Cooper: «Development of the health and wellness spa industry», *Health and Wellness Tourism Spas and Hot Springs* (Aspects of Tourism) n° 40, Bristol, Channel View Publications, 2009, p. 7.

soins dentaires (43 pour cent), chirurgie esthétique (29 pour cent) ou autres actes chirurgicaux et traitement de la stérilité (28 pour cent)¹⁹. Et on estime que 750 000 Américains ont voyagé à l'étranger pour les mêmes raisons en 2007²⁰. L'Inde attire de nombreux adeptes du tourisme médical des Etats-Unis et du Royaume-Uni ainsi que des patients de pays voisins tels que le Bangladesh, la Chine et le Pakistan. Selon la Fédération des chambres de commerce et d'industrie de l'Inde, le marché du tourisme médical, évalué à 22,2 milliards de dollars E.-U. (5,2 pour cent du PIB), devrait se chiffrer à 69 milliards en 2012 (8,5 pour cent du PIB)²¹. La Thaïlande accueille jusqu'à 1 million de ces touristes par an, la Malaisie plus de 85 000, et Singapour table sur 1 million de patients étrangers par an d'ici à 2012²². En Thaïlande, l'hôpital Bumrungrad de Bangkok est un établissement privé qui reçoit chaque année plus de 1 million de patients, dont 42 pour cent sont des étrangers issus de plus de 190 pays et qui représentent 55 pour cent du chiffre d'affaires de l'hôpital²³.

Dans certains pays, des hôpitaux s'associent à des centres de bien-être. Les patients reçoivent une aide personnalisée pour se remettre de leur séjour à l'hôpital. Les compétences nécessaires pour cette nouvelle forme de tourisme restent mal définies, mais ces établissements auront probablement besoin d'être mieux armés pour dispenser des soins et d'adapter leurs services aux attentes des touristes internationaux.

4.5. Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Pour se développer, le secteur HRT doit impérativement se doter d'une infrastructure et de logiciels informatiques efficaces et à grand débit. Les technologies de l'information et de la communication permettent de combiner les relations entre la clientèle et la direction, et la gestion de la chaîne d'approvisionnement en un outil unique et convivial qui facilite l'exécution de diverses opérations: sélection des produits, commandes, livraison, suivi, paiement et rapports après vente. Finalement, elles font baisser les coûts en permettant au fournisseur d'être en contact direct avec le consommateur, outre qu'elles ont une influence sur l'emploi du fait de la maintenance qu'exige le matériel informatique utilisé.

Les gestionnaires des entreprises touristiques se servent des l'informatique pour accomplir différentes tâches qui améliorent le rendement du personnel exécutant, notamment les réservations en ligne. Les compressions de personnel à des fonctions traditionnelles de la profession (comme à la réception des hôtels) devraient aider à réduire

¹⁹ <http://www.treatmentabroad.com/press/medical-tourism-facts/> (site consulté le 5 juillet 2010).

²⁰ <http://www.discovermedicaltourism.com/industry/>. Il convient cependant de signaler que ce chiffre se rapporte au secteur de la santé, à celui des transports ainsi qu'au secteur HRT proprement dit (site consulté le 5 juillet 2010)

²¹ <http://www.who.int/bulletin/volumes/85/3/07-010307.pdf>

²² P. Erfurt-Cooper: «The health and wellness concept: A global overview» (Université de Pennsylvanie, Philadelphie), 2009, p. 44.

²³ Knowledge @ Wharton: «Bangkok's Bumrungrad Hospital: Expanding the footprint of offshore health care», 2 sept. 2009; voir aussi: <http://knowledge.wharton.upenn.edu/category.cfm?cid=6>.

les coûts ²⁴. Outre l'exécution des tâches classiques (offrir des services et prendre des réservations), le personnel restant doit pouvoir utiliser de nouvelles technologies et saisir, par exemple, les commandes des consommateurs dans des appareils portables. De tels changements obligent à trouver des gens polyvalents, ce qui rend nécessaire une adaptation des programmes de formation.

L'essor des technologies de l'information et de la communication a également provoqué des changements dans la demande et l'offre. L'augmentation de la demande que l'on observe pour des solutions souples et personnalisées et pour une certaine qualité de l'information signifie que les vacanciers et les touristes ont un jugement plus éclairé, conséquence d'une utilisation accrue de l'informatique. Grâce aux nouvelles technologies, aux réseaux sociaux et aux nouveaux outils d'évaluation (notamment les plates-formes de médias sociaux telles que Facebook ou Twitter et les blogs), les clients peuvent diffuser des informations et des appréciations sur les destinations, la qualité du service dans les hôtels et restaurants, l'état de l'environnement et le climat social. Plusieurs hôtels (Marriott Hotels and Resorts, Ritz Carlton Hotels, Hyatt Hotels and Resorts, etc.) s'efforcent d'améliorer leur image de marque et communiquent directement avec leurs clients en les renvoyant à des communiqués de presse à l'aide de liens ou en faisant la promotion de nouvelles offres sur Twitter ²⁵.

Certains membres de l'UITA ont créé des sites sur le Web pour recommander ou déconseiller des hôtels et des restaurants en accord avec leur attachement au principe d'un développement durable. Sur les sites en question, ils traitent de questions comme les conditions d'un travail décent, la portée et l'application des négociations collectives, et le respect de la liberté d'association. Le but est de faire en sorte que le consommateur réfléchisse davantage aux droits des travailleurs avant de choisir un établissement d'hébergement ²⁶. Par ailleurs, avec son portail Internet, le Comité de liaison syndical européen du tourisme (ETLC) s'emploie à renforcer la présence des syndicats dans l'industrie touristique en rendant compte des évolutions et des événements qui se déroulent dans le secteur du tourisme, en communiquant des informations sur les sujets politiques actuels susceptibles d'intéresser les syndicats de la profession, en donnant son avis et en présentant les documents les plus importants, ainsi qu'en soutenant la création de comités d'entreprise européens ²⁷.

Les clients se servent de plus en plus de l'informatique, en particulier dans les pays développés, pour se renseigner sur les voyages et pour réserver au moyen des systèmes de réservation électronique (voir tableau 10). Trip Advisor, par exemple, a ouvert des sites dans 17 pays depuis 2000, où l'on trouve 121 000 propriétaires enregistrés, 6 600 listes d'entreprises, 455 000 hôtels et 964 000 restaurants répartis dans 71 000 destinations; des

²⁴ BIT: *La mise en valeur des ressources humaines, l'emploi et la mondialisation dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme*, rapport soumis aux fins de discussion à la Réunion tripartite sur la mise en valeur des ressources humaines, l'emploi et la mondialisation dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, Programme des activités sectorielles du BIT (Genève, 2001).

²⁵ http://inventorspot.com/articles/top_ten_hotel_brands_tweet_above_rest_30174 (site consulté le 30 juin 2010).

²⁶ Voir, par exemple, les sites <http://www.fairhotels.ie>, <http://www.schystavillkor.se/>, <http://hotelworkersrising.org> (consultés le 20 avril 2010).

²⁷ <http://www.etlc-network.eu/> (site consulté le 15 mars 2010).

notes sont attribuées à la fois pour les installations et pour la qualité du service²⁸. De même, le site priceline.com tient actuellement des listes pour plus de 100 000 hôtels dans plus de 90 pays²⁹. Pour les entreprises, les réseaux sociaux et les moteurs de recherche sont deux moyens d'être présentes sur un plus grand nombre de listes, de manière à être plus connues et mieux appréciées des consommateurs. Ces développements ont eu pour conséquence importante, notamment, de faire évoluer le rôle des agences de voyages et des services de réservation des grandes sociétés (compagnies aériennes, sociétés hôtelières). Dans de nombreux pays, cette évolution a abouti à une forte contraction de l'emploi dans ces domaines et à l'essor d'entreprises concurrentes en ligne. Par contre, dans beaucoup de pays en développement, l'accès à l'informatique est plus restreint ou est entravé par des problèmes d'alimentation en électricité ou par des obstacles politiques et économiques.

Tableau 10. Utilisation d'Internet pour les réservations en ligne, dans certains pays, 2002-2008 (proportion de personnes ayant acheté sur Internet un voyage et un séjour pour leurs vacances)

Pays	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Allemagne	3	5	6	10	21	23	22
Autriche	1	3	3	3	7	8	11
Danemark	8	10	14	18	26	27	30
Espagne	–	2	2	5	9	11	12
Finlande	2	3	7	10	12	26	31
France	–	–	–	–	8	14	18
Irlande	–	3	7	10	18	20	21
Islande	–	14	24	31	39	40	38
Luxembourg	5	9	19	17	21	24	27
Norvège	–	13	25	33	40	41	45
Pays-Bas	5	6	2	15	21	25	26
Royaume-Uni	11	17	18	24	23	24	27
Suède	8	12	–	16	18	28	27

Source: OCDE: «Tourism trends in the OECD area and beyond», *Tourism Trends and Policies 2010*, OCDE, 2010, p. 38.

4.6. Changement climatique

L'avenir de l'industrie touristique dépend du climat et de l'état de l'environnement qui peuvent avoir une énorme incidence sur la compétitivité et la durabilité des destinations tributaires des conditions atmosphériques. Le climat peut constituer un facteur déterminant dans le choix d'un lieu de vacances selon que les consommateurs recherchent le soleil, la neige, une destination à la montagne ou dans une région où il fait chaud, outre qu'il peut influencer sur la durée et la qualité des saisons touristiques³⁰. Certaines stations touristiques doivent en tenir compte plus que d'autres (à cause de la multiplication, par

²⁸ C. Petersen: «If you ran the circus, Harnessing user-generated content & social media to transform the face of travel», ITB, Berlin, 2010.

²⁹ «Reisebüro als Rendite-Knüller», *Neue Zürcher Zeitung*, p. 21, 21 juin 2010.

³⁰ OMT: *From Davos to Copenhagen and beyond: Advancing tourism's response to climate change*, Background paper, OMT, 2009, p. 4.

exemple, des ouragans aux Caraïbes et sur les côtes de l'Amérique du Nord, des séismes, inondations, périodes de sécheresse, cyclones et autres raz de marée). Ainsi, aux îles Fidji, la montée du niveau de la mer pourrait faire disparaître des infrastructures touristiques et porter gravement atteinte au secteur ainsi qu'à l'emploi ³¹.

Selon les estimations, le tourisme produit environ 5 pour cent des émissions totales de carbone; les principales causes en sont le transport des touristes (75 pour cent) et l'hébergement (21 pour cent, émissions provenant essentiellement des systèmes de climatisation et de chauffage) (voir tableau 11).

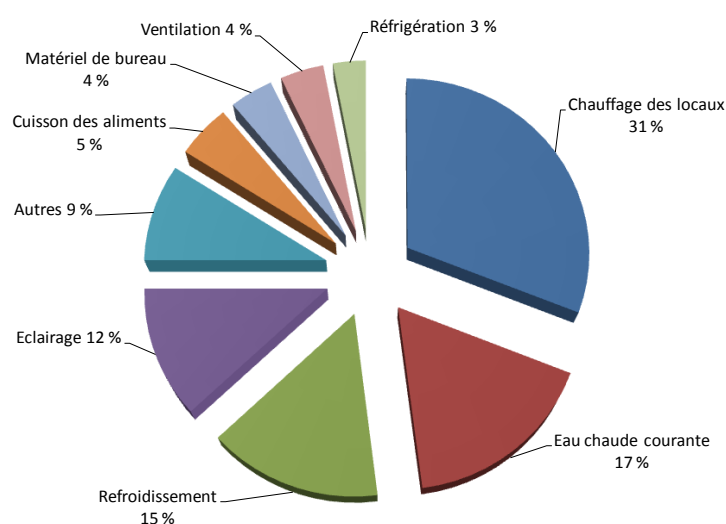
Tableau 11. Estimation des gaz à effet de serre émis par le tourisme dans le monde, 2005

	CO ₂	
	Millions de tonnes	Part du tourisme (%)
Transport aérien	515	40
Automobile	420	32
Autres modes de transport	45	3
Hébergement	274	21
Autres activités	48	4
Emissions totales du tourisme	1 302	100
Emissions totales dans le monde	26 400	–
Part des émissions totales revenant au tourisme (%)		4,9

Source: OMT et PNUE, *Climate Change and Tourism, Responding to Global Challenges*, 2008, p. 33.

Dans le secteur des services, les hôtels figurent parmi les cinq catégories de bâtiments les plus énergivores. La figure 14 donne une idée du volume de l'énergie consommée par les hôtels. On y voit clairement que les plus grosses quantités sont consommées par les installations de chauffage, devant les systèmes de chauffage et de refroidissement de l'eau.

Figure 14. Energie totale consommée dans les hôtels par utilisation finale



Source: OMT, IHRA, PNUE et coll., <http://www.travelpromos.co.uk/unwto2/> (site consulté le 26 avril 2010).

³¹ BIT: *Green jobs in the South Pacific: A preliminary study*, BIT, 2010.

Le secteur s'efforce de répondre aux changements climatiques par des mesures d'adaptation et d'atténuation, et en recourant aux nouvelles technologies. Les technologies modernes d'économie de l'énergie permettent aux PME d'être plus compétitives et durables tout en réduisant leurs émissions de CO₂ et en devenant socialement plus responsables³². Dans le cadre de son plan d'action relatif à l'énergie, l'UE a calculé que, d'ici à 2020, on pourrait économiser 30 pour cent de l'énergie utilisée dans le secteur tertiaire, dont les hôtels, plus 27 pour cent chez les ménages, 26 pour cent dans les transports et 25 pour cent dans les industries manufacturières³³. Pour atteindre cet objectif, les PME sont encouragées à actualiser la formation et l'information du personnel ainsi que l'appui technologique. L'emploi d'énergies renouvelables et de carburants biologiques propres et une inspection des bâtiments pourraient se traduire par une nette diminution des émissions et des engorgements, tandis que, dans l'esprit des objectifs du Millénaire pour le développement fixés par les Nations Unies, les destinations touristiques et leurs acteurs pourraient mettre à profit les nouvelles possibilités ainsi créées d'une manière bénéfique pour l'économie, la société et l'environnement³⁴. Le projet Hotel Energy Solutions, arrêté en 2007 par l'OMT, le PNUE, l'IHRA et d'autres, a pour objet d'adapter les entreprises et destinations touristiques aux changements climatiques, d'atténuer les émissions de CO₂ et de soutenir les investissements dans les technologies économes en énergie ou qui utilisent des énergies renouvelables. Il aide les PME à devenir plus compétitives et plus durables, et il fournit des informations sur la recherche et l'innovation pour la mise au point de nouveaux produits par les fournisseurs de technologies³⁵.

En outre, les clients se soucient de plus en plus de l'environnement, et demandent notamment que l'on utilise moins de produits à forte teneur en carbone; ils s'intéressent également aux offres touristiques qui tiennent compte des questions sociales et environnementales, des services de tourisme «vert» et des principes de l'«écotourisme»³⁶. Les chercheurs constatent que les consommateurs sont attentifs à l'environnement de leurs destinations touristiques et sont prêts à dépenser davantage pour leurs vacances s'ils ont la garantie que, dans les lieux qu'ils comptent visiter, des conditions de travail reposant sur les droits sont offertes aux travailleurs du secteur³⁷.

Il faudra approfondir les recherches pour déterminer si la désaffection récente pour les voyages à l'étranger au profit du tourisme interne a un lien avec la crise économique ou si l'on se trouve devant une tendance de fond favorisée par des problèmes écologiques comme le changement climatique.

³² Voir OMT, IHRA, PNUE et coll., <http://www.travelpromos.co.uk/unwto2/> (site consulté le 26 avril 2010).

³³ *Ibid.*

³⁴ PNUE/OMM/OMT: *Climate Change and Tourism, Responding to Global Challenges*, 2008, p. 38.

³⁵ Voir OMT, IHRA, PNUE, <http://hotelenergysolutions.net/>.

³⁶ L'écotourisme désigne le tourisme respectueux des zones naturelles protégées, soucieux de limiter ses retombées et (souvent) limité à une petite échelle.

³⁷ A. Kalisch: *Corporate Futures, Social Responsibility in the Tourism Industry*, Tourism Concern 2002. Une enquête réalisée aux Etats-Unis à partir de 2005 a révélé que 16 pour cent des clients choisissaient de descendre dans les établissements du groupe Kimpton Hotels & Restaurants parce qu'ils appréciaient ses pratiques environnementales (A. Kyriakidis, J. Felton: *Too Hot to Handle? The Hospitality Industry Faces Up to Climate Change*, The Travel & Tourism Competitiveness Report 2008, Forum économique mondial, 2008, p. 76).

Compte tenu des divers développements décrits plus haut, les entreprises doivent préparer leurs travailleurs afin qu'ils puissent faire face à ces changements, qu'ils comprennent la situation et qu'ils soient qualifiés pour y répondre.

En Amérique latine, le réseau «Redturs», lancé en 2001, constitue une des premières actions engagées, avec le soutien du BIT, pour créer des emplois verts. Il aide les communautés indigènes et rurales à promouvoir le tourisme et l'«éco-business» de plusieurs manières qui respectent le patrimoine culturel, les ressources naturelles, les modes de vie et le développement économique, tout en préservant la cohésion sociale et les identités. L'objectif est de créer des opportunités d'emploi décent pour les femmes et les hommes de communautés souvent situées dans des régions reculées et qui n'ont guère de possibilités de se développer. Redturs œuvre en faveur des droits fondamentaux des peuples indigènes et tribaux tels qu'ils sont définis dans la convention (n° 169) relative aux peuples indigènes et tribaux, 1989, de l'OIT, et il fournit des services de développement des entreprises (accès à l'information et aux marchés, formation, échange d'expériences). Redturs contribue à renforcer les liens entre les entreprises fonctionnant en réseau (groupements, associations, coopératives) au sein de différentes communautés. Pour ce qui est du développement de la chaîne de valeur, Redturs permet à des groupes communautaires de jouer un rôle plus actif dans la conception, l'organisation et le fonctionnement de l'«éco-business», un rôle qui leur donne accès au segment le plus rentable des affaires et qui offre des occasions d'apprentissage et de mise à niveau. Grâce à l'aide du BIT, 300 destinations communautaires ont été créées dans 13 pays d'Amérique latine, ouvrant la voie au développement rural, à des revenus supplémentaires pour réduire la pauvreté et à un plus grand esprit d'entreprise ³⁸.

4.7. Diversification des produits touristiques

Toutes les branches du tourisme moderne sont des professions dynamiques qui changent et évoluent constamment. Mais le fait que l'industrie connaisse un processus de changement dynamique n'est pas un phénomène nouveau et a été maintes fois observé dans son histoire récente; que l'on pense au développement de la restauration rapide, à la création des premières chaînes d'hôtels standardisés, à l'essor de l'hébergement bon marché et du transport aérien à bas coût pour ne citer que quelques exemples. En ce sens, cette industrie ne diffère pas des autres secteurs de la consommation. Les changements ont été particulièrement prononcés au cours de la décennie écoulée concernant l'éventail des produits et services offerts dans les hôtels et restaurants, et ceux-ci ont eu à leur tour des incidences importantes sur les pratiques et les relations professionnelles. Parmi les principaux changements survenus dans ce contexte, on citera l'attention croissante accordée à la compétitivité financière et opérationnelle dans un secteur formalisé et, souvent, multinational, au niveau de l'entreprise comme de la destination, les difficultés liées au respect des normes nationales et internationales d'exploitation, de service, d'emploi et de déontologie, et la place importante que les PME du secteur continuent d'occuper dans tous les pays, PME dont bon nombre refusent d'appliquer beaucoup de mécanismes d'adaptation au changement employés par les chaînes multinationales – par exemple, leurs décisions ne sont pas toujours régies par des impératifs financiers, les relations entre les différents acteurs obéissent fréquemment à des motivations personnelles et non professionnelles, les normes peuvent être appliquées d'une manière idiosyncrasique et à la tête du client, les emplois et les possibilités d'avancement peuvent être offerts sur la base de liens traditionnels et familiaux davantage que sur la base de critères professionnels objectifs.

De nouveaux types de produits et de nouvelles formes de demande sont observés dans différentes régions. Selon la Fédération des entreprises de l'hôtellerie et de la gastronomie de la République d'Argentine (FEHGRA), l'Amérique latine constitue une bonne

³⁸ BIT: *Emplois verts: Améliorer le climat pour l'égalité des genres aussi!*, GENDER, brochure d'information, 2009.

illustration régionale des incidences que le changement peut avoir sur le secteur sous la pression de la demande des consommateurs. Comme la plupart des produits émanent de PME, et comme les clients demandent un niveau de service et de médiation plus élevé, la question qui se pose est de savoir quelles compétences il faut posséder pour assurer un service de meilleure qualité. Dans certains pays, d'aucuns déplorent qu'il n'existe pas de cadre juridique pour les «nouveaux produits» et que, par exemple, l'on n'ait pas défini le statut de structures à bas coût comme les auberges de jeunesse ou les hôtels économiques, les établissements haut de gamme ou de luxe tels que les hôtels pavillonnaires ou les hôtels de charme, ou l'hébergement proposé chez des particuliers, dans des bungalows, des villas, des immeubles résidentiels ou des copropriétés hôtelières, ou bien encore les centres de remise en forme et les résidences médicalisées. Pour cette raison, certains pensent que ces «nouveaux produits» peuvent constituer une concurrence déloyale pour l'industrie hôtelière «classique». En réponse à ces craintes, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) travaille en collaboration avec des organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, pour arrêter des normes et clarifier les termes se rapportant à divers secteurs. En 2003, par exemple, l'ISO a publié un document qui définit divers termes intéressant les professions HRT et concernant l'hébergement, les services et les soins corporels³⁹. Une autre solution pourrait consister à appliquer les principes énoncés dans la convention de l'OIT sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants (voir annexe V). Cette convention a pour objet d'établir des normes générales sur les conditions de travail dans les hôtels, les restaurants et les établissements assimilés de manière que les pays qui l'ont ratifiée⁴⁰ puissent adopter des lois nationales appropriées applicables à tous les types d'établissements, aussi bien classiques que nouveaux.

De manière générale, on voit clairement que l'industrie offre à ses clients une gamme de produits et de services de plus en plus étendue. Beaucoup d'hôtels sont devenus des centres touristiques complexes proposant plusieurs activités, où l'on trouve à côté de l'hôtellerie classique tout un choix de divertissements et de sports, de conférences et de congrès (secteur MICE ou RMCE), de jeux, et de services de vente au détail et de voyages. La propriété et la gestion de ces centres sont parfois entre les mains d'une seule société, mais elles peuvent aussi se répartir entre un ensemble de fournisseurs de services spécialisés, y compris des grandes marques. Autant de facteurs qui peuvent agir sensiblement sur les conditions de travail.

4.8. Impact sur le développement des ressources humaines, les qualifications et la formation professionnelle

La diversification de l'offre et les nouveaux produits touristiques sont nettement déterminés par l'évolution démographique. En Europe, la tendance à l'apparition de métiers nouveaux et hybrides s'accroît, ce qui témoigne de la nature des nouveaux produits proposés sur le marché et de la place croissante prise par l'informatique. Conséquence de cette évolution, les consommateurs de la nouvelle génération, qui sont mieux informés et qui maîtrisent mieux la technologie, vont pouvoir se servir des technologies de l'information et des communications pour choisir des destinations plus viables écologiquement et plus respectueuses de l'environnement. Du même coup, ce changement de comportement fait que la demande de produits touristiques verts va continuer d'augmenter. Les changements d'ordre démographique ou générationnel ont

³⁹ ISO: *Services touristiques – Hôtels et autres types d'hébergements touristiques – Terminologie*, norme internationale ISO 18513, Genève, 2003.

⁴⁰ Notamment la République dominicaine, le Mexique et l'Uruguay en Amérique latine.

aussi une incidence sur l'accès à l'information et sur son utilisation. Les exigences des consommateurs se font plus pressantes, et ils s'attendent à être servis d'une manière pratique et rapide à tout moment et n'importe où ⁴¹. Depuis que l'utilisation de l'informatique s'est généralisée, les fonctions des voyagistes ont elles aussi changé: les recherches à venir sur l'impact des TIC sur la profession de voyageur aideront à élaborer des programmes de perfectionnement qui permettront aux travailleurs de s'adapter aux nouvelles technologies.

La demande croissante dont le tourisme médical et de bien-être fait l'objet et l'utilisation généralisée de l'informatique rendent nécessaire une forme de polyvalence, qui existe depuis longtemps dans les PME. Au lieu de travailler dans un cadre touristique traditionnel (incluant, par exemple, les services domestiques et de restauration), ce personnel polyvalent pourra être amené à exercer des tâches qui relèvent de branches d'activité comme la remise en forme, l'esthétique et les soins, pour une clientèle plus spécifiquement féminine. Par conséquent, le tourisme médical et de bien-être exigera des qualifications particulières de la part du personnel HRT. Les hôtels associés à un hôpital ou à un centre de remise en forme auront besoin de gens qui possèdent des connaissances en médecine et dans les services de bien-être. S'agissant des technologies de l'information et de la communication, et dans toutes les branches du secteur, on attend de plus en plus du personnel qu'il maîtrise bien l'informatique en plus de ses tâches principales. Enfin, les travailleurs devront être capables de s'adapter et d'appliquer les nouvelles technologies pour chacun des aspects de leurs fonctions.

Certains s'inquiètent des conséquences de ces nouvelles exigences en matière de connaissances et de qualifications dans le secteur. Faudra-t-il externaliser des tâches pour que le personnel ait des qualifications à la hauteur des nouvelles attentes? Aura-t-on besoin d'instructeurs professionnels spécialisés en médecine et dans le bien-être pour former le personnel? Certains travailleurs deviennent facilement polyvalents, tandis que d'autres trouvent cette transition difficile ⁴². Les consommateurs d'aujourd'hui voulant avoir affaire à un personnel hautement qualifié et motivé, il est nécessaire que les travailleurs se forment et se perfectionnent continuellement – et c'est ce que l'on attend d'eux – dans toutes les branches du secteur. Les qualifications exigées dans le secteur sont transversales (langues et communication, conseils à la clientèle, informatique, etc.). Le développement des compétences par une éducation et une formation de qualité, une diversification des aptitudes et un apprentissage tout au long de la vie est tout aussi important pour aider les travailleurs à trouver un emploi convenable que pour aider les entreprises à trouver un personnel compétent qui soit en mesure de satisfaire les consommateurs. Par ailleurs, la demande d'autres secteurs d'activité offrant de meilleures conditions de travail pourrait faciliter la mobilité et être une des causes du taux de roulement important qui existe dans l'industrie.

Cependant, la forte présence des PME dans le secteur touristique pose un problème pour la mise au point de nouveaux produits et l'acquisition de compétences de qualité. Le passeport européen de qualifications et de compétences dans le secteur hôtellerie-restauration est un exemple d'initiative menée en Europe par les partenaires sociaux du secteur de l'hôtellerie et de la restauration, l'EFFAT et l'HOTREC (Hôtels, restaurants et cafés en Europe) dans le cadre de leur dialogue social sectoriel. Ce passeport permettra aux travailleurs d'attester les qualifications et les compétences qu'ils auront acquises tout au long de leurs études, de leur formation professionnelle et en entreprise, et aux employeurs

⁴¹ IH&RA: *Visioning the Future – Major Forces driving Change in the Global Hospitality Industry*, 2000.

⁴² N. Salerno: «Hotel management strategies for tough times», dans *Hotel Online*, sept. 2009.

de juger les compétences et l'expérience des postulants issus de leur propre pays et d'autres pays de l'UE, ce qui facilitera la mobilité professionnelle et une meilleure adéquation de l'offre à la demande d'emploi dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration à travers l'Europe. Il sera mis à l'essai en 2011 dans quatre pays d'Europe choisis.

5. Tourisme durable et dialogue social

Le présent chapitre porte sur le tourisme durable et ses incidences pour l'hôtellerie et le tourisme ainsi que pour le dialogue social dans ce secteur.

5.1. Viabilité – facteur déterminant pour la croissance économique, la création d'emplois et le travail décent

Développement durable

Lors de la réunion de la Commission mondiale pour l'environnement et le développement (Commission Brundtland) en 1987, la notion de développement durable a été définie comme suit: «développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs»¹.

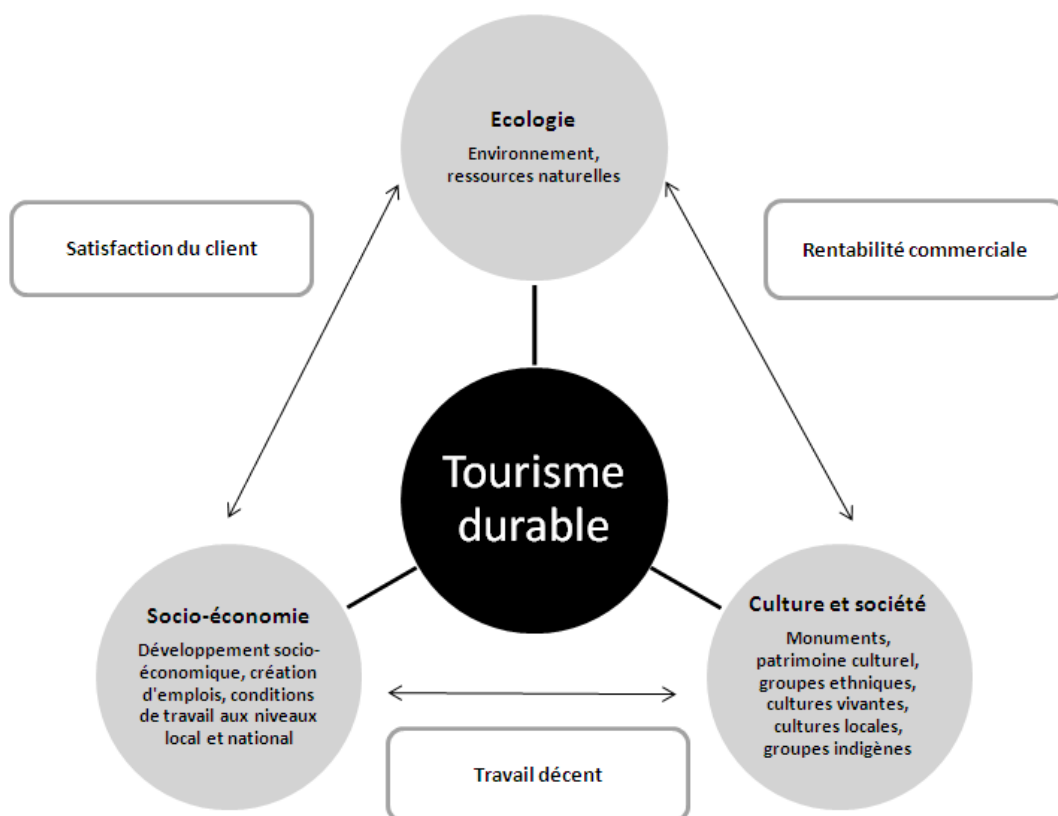
Tourisme durable

Le tourisme durable a trois composantes: la justice sociale, le développement économique et l'intégrité environnementale (voir figure 15)². Il a pour vocation d'être un facteur de prospérité au niveau local en optimisant l'apport de l'activité touristique à la prospérité économique du lieu de destination, notamment le montant des dépenses des touristes qui revient aux populations locales. Il devrait être source de recettes et d'emploi décent pour les travailleurs sans nuire à l'environnement ni à la culture du lieu de destination et garantir la viabilité et la compétitivité de ces sites et de leurs entreprises, de telle sorte que ceux-ci puissent continuer de prospérer et de dégager des bénéfices sur le long terme. Dans ce sens, le développement devrait être une expérience positive pour les populations locales, les entreprises et les travailleurs du secteur ainsi que pour les touristes eux-mêmes. Toutefois, l'afflux de visiteurs a une influence indéniable, positive ou négative, sur la culture locale. Le fait d'être en contact avec d'autres cultures et modèles peut être un facteur de prise de conscience et de tolérance, tout comme il peut être source de tensions et de défiance.

¹ La notion de viabilité est devenue l'«écodéveloppement» à la Conférence des Nations Unies sur l'environnement humain tenue à Stockholm en 1972. En 1992, le Sommet «Planète Terre» – également connu sous le nom de Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement (CNUED) – a examiné les problématiques de l'équité sociale, du développement économique et de la protection environnementale. Un programme d'action mondial, intitulé Action 21, a souligné l'importance cruciale que revêtent la coordination intersectorielle ainsi que la prise en compte des problèmes environnementaux et sociaux pour parvenir au développement durable. En 2002, le Sommet mondial de Johannesburg pour le développement durable avait pour objectif la réduction de la pauvreté, l'amélioration des conditions de vie et la préservation des ressources naturelles dans un monde de plus en plus peuplé.

² A. Kalisch: *Corporate Futures, Social Responsibility in the Tourism Industry*, Tourism Concern, 2002; Graeme Buckley, José Manuel Salazar-Xirinachs, Michael Henriques: *The promotion of sustainable enterprises*, BIT (Genève, 2009), p. xxii.

Figure 15. Composantes du tourisme durable



Source: BIT, d'après Klaus Langenfeld, «Tourism and Sustainable Development», GTZ, Sector Project, ITB Convention, Berlin, 2009.

Selon la définition qu'en donne l'OMT, le tourisme durable doit «faire un usage optimal des ressources environnementales qui sont un élément clé du développement du tourisme, en préservant les processus écologiques essentiels et en contribuant à la conservation des ressources naturelles et de la biodiversité; respecter l'authenticité socioculturelle des communautés d'accueil, conserver leur patrimoine culturel bâti et vivant, ainsi que leurs valeurs traditionnelles, et contribuer à la tolérance et à la compréhension interculturelles; [et il doit] garantir des activités économiques viables à long terme en apportant à tous les acteurs des retombées socio-économiques équitablement réparties, notamment des possibilités d'emploi et de revenus stables, des services sociaux aux communautés d'accueil, et en contribuant à la lutte contre la pauvreté»³.

L'UITA confirme l'idée selon laquelle on ne saurait parvenir au tourisme durable sans tenir compte de sa dimension sociale et notamment de l'emploi. Les grands principes du travail décent, tels que la négociation collective, le droit à l'information et à la consultation ainsi que l'égalité des chances, doivent être encouragés. Les gouvernements peuvent se référer à la convention (n° 172) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991, de l'OIT et se servir de la recommandation n° 179 de l'OIT comme modèle pour gagner la reconnaissance de leurs communautés locales, qui peuvent contribuer au tourisme ainsi qu'à la sauvegarde de l'économie et des produits locaux⁴.

³ PNUE/OMT: *Vers un tourisme durable – Guide à l'usage des décideurs*, PNUE/OMT (Genève, 2005).

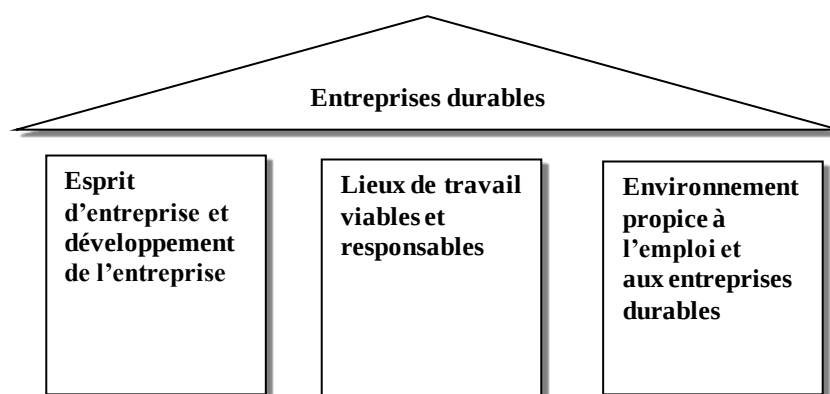
⁴ UITA, HRCT: *Steering Groups 2008-2010 summary of activities*. Réunion du Comité du groupe professionnel HRCT, Istanbul, 17-18 mai 2010.

L'OIT et l'IH&RA ont signé une déclaration conjointe sur le tourisme et l'emploi (janvier 2010) faisant référence au Pacte mondial pour l'emploi de l'OIT, juin 2009 (voir annexe IV). Elles soulignent dans cette déclaration l'importance du travail décent et productif dans les entreprises durables, qui garantit la sécurité de l'emploi, l'égalité et la dignité humaine. Dans cette optique, les partenaires et les employeurs doivent collaborer pour améliorer les conditions de travail, objectif qui demeure une préoccupation constante ⁵.

Développement des entreprises durables

Une entreprise dite durable n'a pas de répercussions négatives sur l'environnement, la communauté, la société ou l'économie au niveau mondial ou local. Elle représente une source essentielle de croissance, de création de richesse, d'emplois et de travail décent; de plus, une entreprise durable tient compte de l'incidence différente de ses politiques et pratiques en fonction des sexes. La coopération entre les pouvoirs publics, les entreprises, le monde du travail et la société dans son ensemble est indispensable pour promouvoir les entreprises durables et garantir la qualité de l'emploi à long terme. La compétitivité et la capacité des entreprises dans le contexte actuel de mondialisation rapide supposent nécessairement un climat de confiance et de respect mutuels, des pratiques non discriminatoires et de bonnes relations entre employeurs et travailleurs. Des travailleurs qualifiés qui sont satisfaits de leur environnement de travail produiront de meilleurs résultats, qui contribueront tant à la performance de leur entreprise qu'à l'investissement de celle-ci dans les questions sociales et environnementales. Pour assurer leur capacité à long terme, la gestion des entreprises doit réunir les trois conditions fondamentales de la viabilité, qui leur permettront de créer de la richesse et du travail décent (voir figure 16).

Figure 16. Développement des entreprises durables



Investir dans la main-d'œuvre signifie notamment développer des activités de formation et promouvoir des milieux de travail décents et efficaces en privilégiant la dimension humaine de la productivité et de la compétitivité. Les entreprises durables constituent en outre un rempart contre l'inégalité de traitement dans l'emploi fondée sur le sexe ou l'origine ethnique. Il faut défendre les principes de non-discrimination et

⁵ L'IH&RA est membre du Partenariat pour les critères mondiaux de tourisme durable (Partenariat GSTC), groupement de plus de 40 organisations dont l'objet est de promouvoir une meilleure compréhension du tourisme durable et l'adoption de principes universels de tourisme durable. Les critères de tourisme durable reposent sur la planification durable efficace, l'optimisation des retombées socio-économiques pour la communauté locale, la valorisation du patrimoine culturel ainsi que l'atténuation des conséquences néfastes du tourisme sur l'environnement (voir aussi http://www.hotelinteractive.com/article_print.aspx?articleID=14711).

d'équité⁶. De telles valeurs peuvent se traduire par des besoins de formation importants pour de nombreuses PME du secteur HRT, qui n'ont peut-être pas les ressources humaines suffisantes pour se conformer à ces principes d'une façon équitable et transparente.

Dans le droit fil des conclusions de la discussion tenue à la Conférence internationale du Travail en 2007 sur la promotion d'entreprises durables, le programme de l'OIT pour le développement de l'entreprise durable est une composante essentielle de l'Agenda global pour l'emploi, qui constitue lui-même le volet emploi de l'Agenda du travail décent et fournit des éléments d'orientation en vue de parvenir au plein emploi productif et au travail décent⁷. Les principes qui sous-tendent ce programme remettent en question les pratiques traditionnelles et l'idée que le grand public se fait du travail dans le secteur HRT dans le monde, en particulier en ce qui concerne les PME.

Le projet mondial d'assistance SCORE (Soutenir la compétitivité et la responsabilité des entreprises), mis sur pied par l'OIT, a pour objet d'aider les PME à adopter une approche plus durable en étant plus respectueuses de l'environnement, plus productives et compétitives, et de favoriser la création d'emplois durables et décents. Il a été mis en œuvre dans six pays (Afrique du Sud, Chine, Colombie, Ghana, Inde et Indonésie).

La Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable, 2008, vise à renforcer la capacité de l'Organisation de promouvoir son Agenda du travail décent et d'apporter des réponses efficaces aux défis toujours plus nombreux de la mondialisation. La liberté d'association, le droit de négociation collective et l'élimination de la discrimination dans l'emploi et la profession en sont les grands principes. Là encore, sa mise en œuvre pose des problèmes organisationnels et structurels dans de nombreuses branches du secteur. Par ailleurs, la Déclaration offre à l'OIT un moyen de continuer de promouvoir une mondialisation équitable fondée sur le travail décent. Elle confie aussi aux mandants de l'Organisation la responsabilité essentielle d'intégrer dans leurs propres politiques socio-économiques la stratégie globale et cohérente de l'OIT aux fins de la mise en œuvre de l'Agenda du travail décent⁸. En outre, la Conférence internationale du Travail a adopté à sa session de 2009 une résolution sur l'égalité entre hommes et femmes au cœur du travail décent, qui constitue une feuille de route en vue d'intégrer les questions d'égalité entre hommes et femmes touchant aux quatre piliers de l'Agenda du travail décent.

Un environnement propice à l'essor d'entreprises durables doit tenir compte de conditions essentielles qui varient en fonction du stade de développement ainsi que du contexte socio-économique et culturel. On trouvera à l'annexe VII les conditions requises pour favoriser la création d'entreprises durables dans le secteur HRT.

Ainsi qu'il ressort des travaux de recherche du BIT, les chaînes hôtelières internationales reconnaissent pour la plupart l'importance des politiques sociales. Elles ont mis en place des structures de gestion des ressources humaines qui font appel à de nombreuses politiques et initiatives, comme la formation et le perfectionnement du personnel. Toutefois, les principaux défis que ces chaînes doivent relever consistent notamment à maintenir une conception cohérente à l'échelle mondiale des pratiques en matière de gestion des ressources humaines et à appliquer efficacement des normes

⁶ Graeme Buckley, José Manuel Salazar-Xirinachs, Michael Henriques: *The promotion of sustainable enterprises*, BIT, Genève, 2009, p. 173 de la version anglaise.

⁷ <http://www.ilo.org/empent/Aboutus/lang--fr/index.htm> (au 11 mai 2010).

⁸ http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Press_releases/lang--fr/WCMS_094187/index.htm (site consulté le 11 mai 2010).

satisfaisantes à cet égard par le biais de leurs sociétés franchisées et au cours du processus de recrutement de leur personnel, qu'il soit employé à titre occasionnel ou saisonnier, ou encore pour une durée indéterminée, à temps plein ou partiel ⁹.

5.2. Responsabilité sociale des entreprises et accords-cadres internationaux

Dans la présente section, nous examinons deux notions essentielles qui sont à la base d'une bonne gestion d'un point de vue tant environnemental que social: la responsabilité sociale des entreprises (RSE) et les accords-cadres internationaux (ACI). Ces derniers sont le fruit d'une négociation entre des entreprises transnationales et des syndicats au niveau mondial (fédérations syndicales internationales). En revanche, la responsabilité sociale des entreprises est une initiative volontaire dont les entreprises sont le moteur ¹⁰.

Responsabilité sociale des entreprises

Pour les entreprises, les programmes de RSE apparaissent comme un moyen de prendre en considération l'incidence de leurs activités sur la société et d'affirmer certains principes et valeurs dans le cadre de leurs processus internes et de leurs interactions avec des partenaires extérieurs. Les entreprises sont responsables des produits et des services qu'elles proposent ainsi que des conditions dans lesquelles elles les produisent ou les fournissent. Les initiatives en matière de RSE vont au-delà des minima juridiques ou contractuels, mais ne sauraient toutefois remplacer l'action des gouvernements, ni la négociation collective ou des relations professionnelles efficaces ¹¹. Les facteurs déterminants de la RSE sont la transparence et l'obligation de rendre des comptes. Différentes organisations ont établi des principes en matière de RSE qui incluent notamment des responsabilités d'ordre environnemental et social (voir tableau 12).

Tableau 12. Principaux domaines de la responsabilité sociale des entreprises

1	Obligation de rendre des comptes Engagement des partenaires, établissement de rapports sur des questions touchant à l'environnement et aux droits de l'homme, niveau de performance par rapport aux normes applicables
2	Ligne de conduite des entreprises Pratiques concurrentielles, corruption, subornation, droits de propriété intellectuelle, activités politiques, informations protégées
3	Participation de la communauté Développement économique au niveau communautaire, emploi de la main-d'œuvre locale sous-utilisée ou non, activités de bienfaisance
4	Gouvernance d'entreprise Droits des actionnaires, ligne de conduite des conseils d'administration

⁹ Boardman, 2008, *op. cit.*

¹⁰ Rapport du Directeur général: «L'égalité au travail: relever les défis», Rapport global en vertu du suivi de la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail (Genève, mars 2006, p. 102, document GB.295/MNE/2/1).

¹¹ La responsabilité sociale des entreprises est devenue un moyen essentiel de faire évoluer les pratiques de gestion à partir du début des années quatre-vingt-dix, période au cours de laquelle les normes et le comportement éthique des entreprises suscitaient une méfiance grandissante dans l'opinion publique alors que les consommateurs étaient de plus en plus sensibilisés à ces questions.

-
- | | |
|---|--|
| 5 | Environnement
Principe de précaution, intrants/sortants, implication des partenaires, formation du personnel, systèmes de gestion, politiques publiques, développement durable |
| 6 | Droits de l'homme
Droits des peuples indigènes, santé et sécurité, travail des enfants et travail forcé, liberté d'association, salaires et prestations, conditions de travail, discipline |
| 7 | Marché et consommateurs
Commercialisation et publicité, qualité et sécurité du produit, respect de la vie privée des consommateurs |
| 8 | Lieu de travail et employeurs
Non-discrimination, formation, harcèlement/abus, restructuration, prestations prévues pour les enfants et les aînés, congé de maternité ou de paternité |

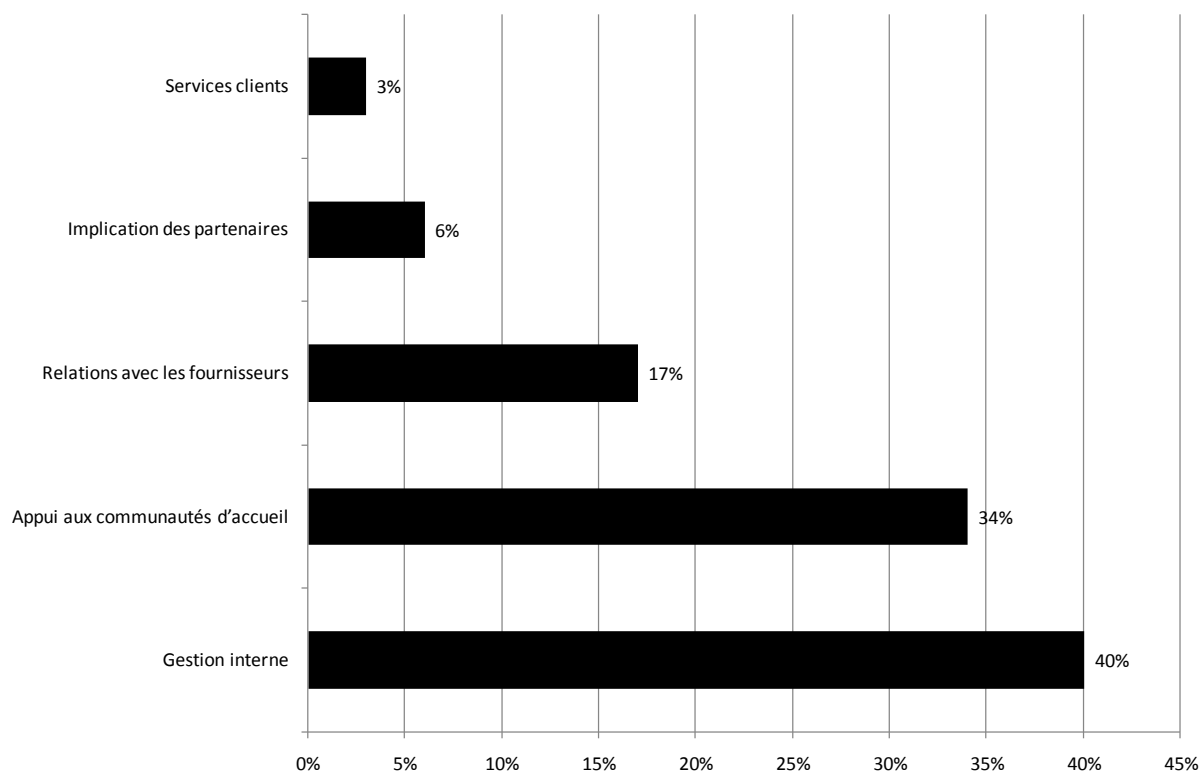
Source: A. Kalisch: «Corporate Futures, Social Responsibility in the Tourism Industry», Tourism Concern, Londres, 2002.

La responsabilité sociale des entreprises consiste à apporter une valeur ajoutée importante et des bénéfices à long terme à tous les partenaires. Il s'agit d'intégrer les objectifs économiques, sociaux et écologiques dans la stratégie commerciale d'une entreprise¹². Les principales chaînes hôtelières reconnaissent que le fait d'appliquer une politique sociale rationnelle est tout à fait pertinent d'un point de vue commercial. Elles reconnaissent aussi qu'il est important de disposer d'une main-d'œuvre qualifiée, motivée et satisfaite, étant donné que ce sont les employés qui sont le plus souvent en contact avec la clientèle. Accor, par exemple, organise des programmes de formation à l'intention de ses employés pour leur permettre d'acquérir de nouvelles qualifications et pour développer de nouvelles catégories professionnelles dans des domaines comme la gestion des recettes, la gestion des actifs, la gestion de la relation client et de la relation d'affaires, et l'application des technologies nouvelles aux services hôteliers; c'est là une conception pratique et efficace de la gestion qui vise à valoriser le travail de chacun, à optimiser la qualité des services offerts à la clientèle et à maintenir les effectifs. Accor met également en œuvre des programmes de perfectionnement professionnel ainsi que des initiatives en matière d'autonomisation du personnel et de reconnaissance professionnelle, et offre des possibilités de mobilité à ses employés. De nombreuses autres entreprises, par exemple Rezidor, Four Seasons et Hilton, ont adopté des mesures comparables dans le domaine de la formation et du développement des compétences¹³. La figure 17 indique en pourcentage les principaux domaines d'activité dans lesquels les entreprises de tourisme, y compris les établissements hôteliers, entreprennent des actions liées à la responsabilité sociale des entreprises.

¹² Centre for Ecology and Development, Tourism Watch, Asociación para la Cooperación con el Sur, *Corporate Social Responsibility: A Global Responsibility of the Tourism Industry*, 2006, http://www.kate-stuttgart.org/content/e825/e1463/e4598/e4603/CSR-Broschre_ENGLISCH_ger.pdf (au 24 mars 2010).

¹³ Accor, *Rapport annuel 2008*, http://www.accor.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Commun/pdf/FR/ACCOR_RA2008_FR.pdf; Rezidor: *Responsible Business Report 2009*, p. 15; BIT/ACTRAV: «The IUF and TNC's in Tourism», déc. 2009; <http://www.hiltonworldwide.com/index.htm>; http://www.hilton.co.uk/ts/en_GB/hotel/content/EDNGRHN/media/pdf/EDNGRHN_Hilton_Edinburch_Grosvenor_sustainability01_download_2.pdf; <http://www.hiltonworldwide.com/aboutus/sustainability.htm>; <http://www.fourseasons.com> (site consulté le 15 avril 2010).

Figure 17. Actions liées à la RSE, par domaine d'activité



Source: BIT, d'après l'OMT: «CSR in Tourism Study». Tourism and the millennium development goals, Madrid, 2010, p. 11.

Bien qu'elle permette aux équipes de direction de concilier une adhésion à long terme aux valeurs de l'entreprise et le succès commercial, la responsabilité sociale des entreprises est une notion encore peu répandue dans la plupart des branches du tourisme ¹⁴.

Accords-cadres internationaux

L'ACI est un instrument utilisé au niveau mondial pour garantir que les sites d'une entreprise respectent les normes fondamentales du travail. A l'origine, les termes «accord-cadre international» ont été adoptés pour différencier ce type d'accord passé entre une entreprise et un syndicat des codes de conduite volontaires mis en œuvre par des sociétés soucieuses de montrer leur attachement au principe de la RSE. Les codes de conduite sont des initiatives unilatérales appliquées et supervisées par l'entreprise elle-même. En revanche, la plupart des ACI prévoient des procédures de mise en œuvre et de suivi qui doivent être élaborées par les signataires. Enfin, ces accords constituent une façon de promouvoir le dialogue social et d'améliorer les conditions faites aux travailleurs et aux syndicats.

Les accords-cadres internationaux sont fondés sur les normes fondamentales du travail ¹⁵ et visent, par exemple, à encourager les possibilités offertes aux hommes et aux

¹⁴ Boardman, 2008, *op. cit.*

¹⁵ Les conventions fondamentales de l'OIT sont les suivantes: convention (n° 29) sur le travail forcé, 1930; convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948; convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949; convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951; convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957;

femmes d'obtenir un travail décent dans des conditions de liberté, d'équité, de sécurité et de dignité. Ils peuvent également servir à faire appliquer les principes relatifs au travail énoncés dans le Pacte mondial des Nations Unies et à améliorer les relations professionnelles¹⁶. Le plus souvent, ils font référence aux conventions n^{os} 87 et 98 de l'OIT en ce qui concerne la liberté syndicale et le droit de négociation collective et à la convention n^o 135 sur la non-discrimination à l'égard des représentants des travailleurs. Les ACI mentionnent généralement les conventions n^{os} 29, 105, 100 et 111 de l'OIT sur l'abolition du travail forcé, sur la discrimination dans l'emploi et sur le principe «à travail égal, salaire égal» ainsi que les conventions n^{os} 138 et 182 concernant l'élimination du travail des enfants. S'agissant du secteur HRT, une des limites de ces accords-cadres est qu'ils ont rarement pour objet de garantir une rémunération et des conditions de travail décentes ou un environnement sain et sans danger. Des mécanismes juridiques permettant de faire respecter les ACI n'existent pas au niveau mondial. Leur application effective dépend donc de la capacité des équipes de direction de collaborer ou de celle des syndicats de régler avec les entreprises les litiges ayant donné lieu à des plaintes.

Seules quelques chaînes hôtelières internationales ont passé des accords internationaux avec l'UITA, bien que certaines d'entre elles tendent de plus en plus à formaliser la structure des relations professionnelles à plusieurs niveaux au sein de l'entreprise. En ce qui concerne les ACI par exemple, l'UITA et le groupe Accor ont conclu un accord sur les droits syndicaux en 1995 (voir annexe VIII). En 2004, Club Med et l'IUTA/EFFAT ont signé un ACI sur les droits fondamentaux au travail dans le cadre de toutes les activités de cette société à l'intention des travailleurs migrants d'Europe, Turquie et quelques pays d'Afrique (voir annexe VIII), lequel a été reconduit et actualisé en juillet 2009. Des travailleurs et des fédérations syndicales internationales ont soulevé avec préoccupation la question de savoir s'il est bon qu'il y ait si peu d'accords de ce type dans une industrie à forte intensité d'emplois comme le secteur HRT¹⁷. L'IUTA a revu son approche et a adopté une politique visant à donner davantage de substance aux accords-cadres internationaux et à en renforcer l'utilité pratique pour les entreprises concernées.

5.3. Instruments internationaux visant à promouvoir la durabilité du tourisme

Il existe un large éventail d'instruments et d'accords internationaux qui visent à promouvoir la durabilité du tourisme et qui ont des incidences manifestes sur l'emploi et le travail décent. Si elles étaient universellement appliquées, les mesures très diverses qu'ils prévoient permettraient de résoudre un bon nombre des problèmes concrets qui se posent en termes de conditions de travail et de rémunération dans le secteur HRT des pays tant développés qu'en développement.

En 1977, l'OCDE a adopté les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales (révisés en 2000) qui contiennent des recommandations formulées par des gouvernements à l'intention des entreprises multinationales ayant leur siège dans des pays membres de cette organisation. En mai 2010, 42 gouvernements se

convention (n^o 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958; convention (n^o 138) sur l'âge minimum, 1973; et convention (n^o 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999.

¹⁶ http://www.unglobalcompact.org/Issues/Labour/Global_Framework_Agreements.html (site consulté le 13 juillet 2010).

¹⁷ Voir aussi: www.iuf.org/cgi-bin/dbman/db.cgi?db=default&ww=1&uid=default&ID=163&view_records=1&en=1; www.iuf.org/cgi-bin/dbman/db.cgi?db=default&ww=1&uid=default&ID=2516&view_records=1&en=1 (site consulté le 15 mars 2010); Boardman, 2008, *op. cit.*

sont engagés à appliquer ces principes directeurs, qui constituent des principes et des normes volontaires tendant à établir des pratiques commerciales responsables conformes à la législation applicable. Leurs principaux objectifs sont les suivants: garantir que les activités des entreprises soient compatibles avec les politiques gouvernementales, renforcer un climat de confiance mutuelle entre les entreprises et la société au sein de laquelle elles évoluent, favoriser la création de conditions propices à l'investissement étranger et accroître les contributions des entreprises multinationales en faveur du développement durable. Ils sont également assortis de recommandations sur des questions telles que: pratiques en matière d'emploi et de relations professionnelles, droits de l'homme, environnement, divulgation de renseignements, lutte contre la corruption, intérêt du consommateur, science et technologies, concurrence et fiscalité ¹⁸.

La Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale a également été adoptée en 1977 et révisée en 2006 ¹⁹. Les principes qui y sont énoncés proposent aux entreprises multinationales, aux gouvernements et aux organisations d'employeurs et de travailleurs des éléments d'orientation dans des domaines comme l'emploi, la formation, les conditions de travail et de vie et les relations professionnelles ²⁰.

La convention (n° 172) et la recommandation (n° 179) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991, définissent des normes minimales pour améliorer les conditions de travail, la formation et les perspectives de carrière dans les hôtels, restaurants et établissements assimilés. Il y est noté que la négociation collective est nécessaire pour renforcer la sécurité de l'emploi. Cette convention précise que les travailleurs ne doivent pas être exclus du champ d'application d'aucune norme minimale adoptée au niveau national. Au mois de juillet 2010, seuls 15 pays l'avaient ratifiée ²¹.

La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (2000) ainsi que le Livre vert: *Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises* (2001) de la Commission européenne visent à renforcer des partenariats dont tous les membres joueraient un rôle essentiel, à appliquer les principes de RSE et à créer des mécanismes favorables à la viabilité des entreprises qui seraient mis à la disposition de celles-ci et des gouvernements. La Commission européenne a indiqué que la notion de RSE signifie qu'une entreprise est comptable de l'impact de ses activités sur toutes les parties prenantes. Il s'agit pour les entreprises de s'engager à constamment veiller à avoir une conduite juste et responsable et à contribuer au développement économique tout en améliorant la qualité de vie des travailleurs et de leurs familles ainsi que de la communauté locale et de la société dans son ensemble ²².

¹⁸ <http://www.oecd.org/dataoecd/56/39/1922470.pdf> (site consulté le 24 mars 2010).

¹⁹ BIT: *Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale*, BIT (Genève, 2006).

²⁰ *Ibid.*

²¹ Voir aussi: <http://www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/convde.pl?C172>. La convention (n° 172) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991, a été ratifiée par les 15 pays suivants: Allemagne, Autriche, Barbade, Chypre, République dominicaine, Espagne, Fidji, Guyane, Iraq, Irlande, Liban, Luxembourg, Mexique, Suisse et Uruguay. Cette convention devrait faire l'objet d'une promotion accrue afin d'en améliorer le niveau de ratification et d'application.

²² http://www.bsdglobal.com/issues/eu_green_paper.asp (site consulté le 24 mars 2010); C. Beddoe: *Labour standards, social responsibility and tourism*, Tourism Concern, 2004.

En octobre 2007, la Commission européenne a adopté l'Agenda pour un tourisme européen compétitif et durable, qui est un engagement pris à long terme à la lumière du rapport du groupe «Durabilité du tourisme» et des résultats de consultations publiques. L'objectif principal de l'agenda est «de créer des emplois plus nombreux et meilleurs par la croissance durable du tourisme en Europe et dans le reste du monde» en assurant la prospérité économique, l'équité et la cohésion sociale ainsi que la protection de l'environnement et de la culture.

5.4. Mesures et initiatives durables prises par l'industrie du tourisme

Grâce à la Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale, au Pacte mondial des Nations Unies et à d'autres initiatives, la responsabilité sociale des entreprises a permis de sensibiliser davantage les entreprises à l'importance du travail décent.

Un groupement d'organisations spécialisées dans le tourisme²³ a élaboré le Code de conduite pour la protection des enfants contre l'exploitation sexuelle dans le tourisme et l'industrie des voyages sous la forme d'une initiative volontaire en faveur de la responsabilité sociale. Initialement lancée en 1998, cette initiative a donné lieu par la suite à un projet mondial.

L'initiative TOI (Tour Operator Initiative), lancée en 2000 (voir annexe X)²⁴, exprime l'engagement pris par les voyagistes d'assumer les conséquences sociales, économiques et environnementales découlant de la filière d'approvisionnement du secteur. Ses principes préconisent la conformité aux législations locales, nationales et internationales, le rejet de toute forme d'exploitation touristique abusive, le respect des cultures locales et la coopération avec les communautés locales. De nombreux voyagistes internationaux participent à cette initiative²⁵.

Selon ses propres chiffres, l'initiative dénommée Pacte mondial des Nations Unies a enregistré l'adhésion de 150 entreprises de l'industrie des voyages et du tourisme – dont plusieurs chaînes hôtelières et voyagistes – depuis 2000. Ces participants se sont engagés à respecter les normes internationales du travail, les droits de l'homme et les normes environnementales, et à lutter contre la corruption dans le secteur HRT²⁶.

²³ L'OMT, le réseau ECPAT (Eradiquer la prostitution infantile, la pornographie infantile et le trafic d'enfants à des fins sexuelles) et l'UNICEF, entre autres organisations.

²⁴ Avec le concours du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) et de l'OIT. Voir aussi: <http://www.toinitiative.org/index.php?id=6> (au 24 mars 2010).

²⁵ Voyagistes membres: Accor (France), Atlas Voyages (Maroc), Aurinkomatkat-Suntours (Finlande), Steppes Discovery (Royaume-Uni), Dynamic Tours (Maroc), FreeWay Adventures (Brésil), KEL 12 (Italie), Kuoni Travel Holding Ltd., NES Travel (Turquie), REWE-Touristik (Allemagne), Sahara Tours International (Maroc), Settemari (Italie), Studiosus (Allemagne), TLB Destinations (Liban), Transat A.T. Inc., Travel Walji's PVT (Pakistan) et TUI Travel PLC.

²⁶ http://www.unglobalcompact.org/Languages/french/dix_principes.html (site consulté le 7 avril 2010). Le Pacte mondial des Nations Unies compte actuellement plus de 7 000 participants actifs, sociétés commerciales ou non, dans plus de 135 pays.

Avec 4 000 hôtels, 500 000 chambres dans une centaine de pays et 150 000 travailleurs employés sur les cinq continents, dont 79 pour cent travaillent dans les hôtels, 3 pour cent dans les services et 19 pour cent dans d'autres activités, le groupe Accor s'emploie activement à réaliser ses objectifs de développement durable. Il s'est fixé des objectifs de responsabilité sociale au sein de ses établissements, assure la promotion de la diversité et des perspectives de carrière pour ses employés, soutient des activités de développement économique au niveau local, telles que la lutte contre la corruption au niveau local, la valorisation des compétences au moyen de la formation et le lancement d'initiatives environnementales. Des rapports d'évaluation indiquent que le groupe Accor vise à garantir l'égalité des chances, notamment l'égalité de rémunération entre hommes et femmes ayant les mêmes responsabilités, la parité entre les sexes ainsi que l'emploi de personnes handicapées à hauteur d'un pourcentage déterminé de ses effectifs. Le groupe tend à rémunérer ses effectifs conformément aux pratiques locales, en tenant compte des politiques salariales du pays. Des programmes de formation à l'intention des travailleurs ainsi qu'un budget spécialement consacré à la formation, qui serait proportionnel à la masse salariale totale, font partie des aspirations du groupe hôtelier. En outre, celui-ci accorde une grande importance à la mobilité de l'emploi, à la promotion du dialogue social ainsi qu'à la santé et à la sécurité des travailleurs. En 2008, 11 700 employés avaient été formés à la lutte contre le tourisme sexuel. Le groupe Accor a signé le Pacte mondial des Nations Unies en 2003 et a fondé une organisation, dénommée programme «Earth Guest», qui vise à garantir l'intégration des principaux défis du développement durable dans la stratégie de l'entreprise²⁷. Accor a conclu un accord-cadre international avec l'UITA en 1995 (voir annexe VIII).

L'OMT a élaboré le Code mondial d'éthique du tourisme en 2001 (voir annexe IX)²⁸, qui établit un cadre pour le développement responsable et durable du tourisme où sont énoncés les droits et responsabilités de tous les partenaires du secteur. Certains de ses articles définissent la conduite que doivent tenir les prestataires sur les lieux de destination, les pouvoirs publics, les voyagistes, les promoteurs, les agences de voyages, les travailleurs et les voyageurs. L'article 3 «Le tourisme, facteur de développement durable» et l'article 5 «Le tourisme, activités bénéfiques pour les pays et communautés d'accueil» stipulent que les bénéfices économiques, sociaux et culturels générés par le tourisme durable revêtent un intérêt particulier pour le développement durable du secteur.

En 2004, le partenariat International Tourism Partnership a été lancé afin de rassembler les entreprises du tourisme autour d'un objectif: améliorer leur approche pour garantir la viabilité des ressources naturelles, une bonne formation de la main-d'œuvre, un développement qui mette en valeur le milieu de vie et une gestion responsable de la filière d'approvisionnement. Les membres de ce partenariat comptent parmi les plus grandes entreprises de l'industrie des voyages et du tourisme dans le monde, avec plus de 11 100 hôtels et 1,8 million de chambres²⁹.

Organisation à but non lucratif, l'INMEX (Informed Meetings Exchange) a été créée en 2006 avec l'appui du Syndicat nord-américain des travailleurs du secteur de l'hôtellerie (UNITE HERE). Tout en étant axée sur la responsabilité sociale, l'INMEX offre des services de planification de réunion à des organisations. L'objectif est de favoriser l'investissement dans des entreprises hôtelières responsables du point de vue social et environnemental. A cette fin, l'INMEX coopère avec les cadres de direction d'entreprises hôtelières comme LXR/Hilton et Starwood et avec des offices du tourisme et des congrès (LA, Inc. et Team San Jose par exemple) ainsi qu'avec des organisations s'occupant de

²⁷ Source principale: ACCOR: *Sustainable Development 2007 in brief*, «2007 key figures», site Web du groupe ACCOR; ACCOR: *Annual Report 2008*, «Sustainable development», site Web du groupe ACCOR: <http://www.accor.com/fr/developpement-durable/programme-earth-guest/documentation.html> (site consulté le 7 avril 2010); BIT/ACTRAV: «The IUF and TNCs in Tourism», déc. 2009.

²⁸ OMT: *Code mondial d'éthique du tourisme. Pour un tourisme responsable*, OMT (2001).

²⁹ <http://www.tourismpartnership.org/index.html>

divers domaines – média, environnement, droits de l’homme, bienfaisance, travail et questions communautaires ³⁰.

Pour surmonter les difficultés qu’entraîne l’absence de consensus autour de la définition du tourisme durable, Rainforest Alliance, le PNUE, la Fondation des Nations Unies, l’OMT et plus d’une cinquantaine d’autres organisations membres ont lancé en 2007 leur Partenariat pour les critères mondiaux de tourisme durable, projet devant servir de point de départ à une conception commune du tourisme durable. En octobre 2008, les critères mondiaux de tourisme durable ont été publiés et s’appliquent aux établissements hôteliers et aux voyagistes; d’autres versions applicables aux lieux de destination, au tourisme maritime et aux transports sont en cours d’élaboration ³¹.

Accor International, Rezidor et la chaîne Scandic Hotels ont récemment apporté des exemples de bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines et de relations professionnelles socialement responsables au sein du secteur ³².

En 2009, Rezidor exploitait 369 hôtels dans plus de 60 pays et employait plus de 35 000 travailleurs, dont près de 7 000 étaient employés directement par le biais de ses hôtels en location, le reste de l’effectif étant recruté par des tiers. Plus de 4 000 emplois ont été créés en 2009 et ont bénéficié essentiellement à la main-d’œuvre locale, qui reçoit annuellement des informations concernant l’avancement et le développement des carrières. Par l’application d’un code de conduite déontologique et professionnel élaboré en 2008 conjugué avec des programmes de gestion et de développement des ressources humaines, Rezidor montre sa volonté de lutter contre la corruption, d’améliorer les qualifications des travailleurs et de se conformer à des normes élevées en matière d’éthique des affaires. D’après le rapport *Rezidor 2009 Responsible Business Report*, les valeurs du groupe hôtelier sont l’ouverture, la confiance, le respect, la fiabilité, la combativité, la souplesse et l’émancipation. En mars 2009, Rezidor a lancé un guide à l’intention des entreprises responsables (*Responsible Business Manual*), qui vise à responsabiliser davantage, étape par étape, l’entreprise sur ses divers sites d’activités et donne des conseils concernant l’importance de la nomination d’un coordonnateur des pratiques commerciales responsables, la création d’une équipe chargée de ces questions et l’évaluation du niveau de performance initial de tel ou tel hôtel dans les domaines social et environnemental. Parallèlement à ses résultats économiques et environnementaux, Rezidor cherche à intensifier ses efforts concernant les questions sociales, comme les droits de l’homme, la diversité et la non-discrimination. Rezidor a également signé le Pacte mondial des Nations Unies et s’emploie à offrir à ses clients un environnement qui soit socialement responsable et respectueux de la santé ³³.

En 2009, en réaction à la popularité grandissante du tourisme durable et au débat qu’il suscite, l’Association internationale des hôtels et des restaurants (IH&RA) a créé le programme *Emeraude Hotelier*. Les critères de ce programme de certification servent de lignes directrices pour tous les hôtels, quelles que soient leur catégorie ou leur taille, en les incitant à pratiquer davantage le tourisme durable et ils aident les agences de voyages et les consommateurs à trouver dans le monde entier des hôtels ayant une approche durable et responsable. Un des principaux objectifs du programme *Emeraude Hotelier* est d’optimiser les avantages socio-économiques procurés aux communautés locales. Par le biais de ce

³⁰ <http://www.inmex.org/about.php> (site consulté le 30 mai 2010).

³¹ ISO: *Guidance on social responsibility*, Genève, juin 2010, p. 98; voir aussi: <http://www.sustainabletourismcriteria.org/> (site consulté le 9 juillet 2010).

³² Boardman, 2008, *op. cit.*; voir aussi: *Rezidor Sustainability Report, Creating value through Responsible Business*, 2007, et Scandic Betterworld Campaign, 2006: www.scandic-campaign.com/betterworld (au 25 mars 2010).

³³ Source principale: Rezidor: *Responsible Business Report 2009*, p. 15; BIT/ACTRAV: «The IUF and TNC’s in Tourism», déc. 2009.

programme, l'idée est d'encourager les hôtels à favoriser l'intégration de la culture, de l'emploi et des ressources existant localement ³⁴.

5.5. Sur la voie du tourisme durable

Dialogue social et partenariats internationaux dans le secteur du tourisme

Le Pacte mondial pour l'emploi, adopté par la Conférence internationale du Travail à sa session de juin 2009, préconise le renforcement du dialogue social afin, d'une part, d'optimiser les effets des mesures prises face à la crise pour répondre aux besoins économiques et, d'autre part, d'accroître l'égalité d'accès et l'égalité des chances en ce qui concerne l'amélioration des qualifications, la formation et l'enseignement de qualité en vue de préparer la reprise. En septembre 2009, l'OIT et l'OMT ont publié une déclaration sur le tourisme et l'emploi pour reconnaître le rôle fondamental de la création d'emplois, du développement et de l'éradication de la pauvreté (voir annexe III).

Une déclaration analogue, signée par l'OIT et l'IH&RA en janvier 2010 (voir annexe IV), vise à renforcer le développement durable au moyen de l'échange d'informations en vue d'entreprendre des programmes d'action tripartite à titre expérimental dans certaines régions et chaînes hôtelières et à s'attaquer à des problèmes tels que le VIH et le sida, le travail des enfants, les migrations de main-d'œuvre, la promotion de l'égalité hommes-femmes, et autres questions transversales. D'autres objectifs consistent à promouvoir la coopération dans le cadre de partenariats public-privé et encourager les mandants à améliorer la coopération entre les ministères du Travail et du Tourisme, les administrations et les parties prenantes.

En février 2010, la Réunion des ministres du tourisme (T.20) a publié un communiqué conjoint des ministres et hauts responsables du tourisme (annexe II). Ce communiqué préconise une croissance accrue et le développement du tourisme durable par la promotion du dialogue social au sein de la communauté internationale et par l'échange des connaissances et des meilleures pratiques dans le secteur du tourisme. Il recommande notamment le renforcement du rôle du tourisme afin de favoriser la création de nouvelles possibilités en matière de commerce et de travail décent.

³⁴ IH&RA: *Emeraude Hotelier Certification: Certification for sustainable tourism in hospitality*, déc. 2009, pp. 6 et 32.

6. Synthèse

A certains égards, le contexte de l'emploi dans le secteur HRT, en particulier s'agissant de la formation et du perfectionnement professionnel, n'a pas radicalement changé à la suite des turbulences économiques récentes. Malgré la complexité, l'hétérogénéité et la diversité du secteur, il est admis depuis longtemps que l'amélioration du niveau de l'enseignement et de la formation professionnelle ainsi que le développement des ressources humaines sont des conditions indispensables à l'efficacité opérationnelle de cette industrie.

Toutefois, les travailleurs ont souvent des qualifications professionnelles limitées et, exception faite des grandes entreprises, les possibilités de formation en cours d'emploi laissent généralement à désirer, en particulier celles offertes aux travailleuses, qui occupent traditionnellement des emplois situés au bas de l'échelle dans ce secteur¹. C'est justement parce que la compétitivité et la productivité des entreprises de tourisme dépendent du niveau de qualification que le professionnalisme, le zèle, la passion, l'honnêteté, les compétences douces, la formation et le développement des compétences restent une priorité. L'environnement de travail contraignant qui caractérise le secteur HRT ajoute encore à l'intérêt du dialogue social sur le lieu de travail et, lorsqu'ils sont formalisés, ces processus rendent réellement possible une collaboration constructive au sein des grandes entreprises du secteur. Parallèlement, compte tenu du rôle essentiel que jouent les PME dans l'industrie du tourisme, il est difficile de parvenir à une pratique universelle et systématisée du dialogue social; il est donc nécessaire de concevoir l'engagement social sous des formes nouvelles et innovantes qui soient adaptées à la réalité de l'activité des petites entreprises du secteur HRT. Par exemple, cela pourrait passer par une consultation régulière entre les propriétaires/gestionnaires et les représentants du personnel, ainsi que par la réalisation d'enquêtes sur la satisfaction et l'état d'esprit des travailleurs afin de mettre en évidence les questions qui les préoccupent.

A l'instar de l'économie mondiale en général, le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme a été en butte à de véritables difficultés ces dernières années (depuis la mi-2008) à la suite de la crise financière mondiale. Cette situation a été plus ou moins marquée selon les régions, certaines (en partie l'Asie et le Moyen-Orient) enregistrant de bien meilleurs résultats que d'autres, notamment l'Europe et l'Amérique du Nord. La crise financière a modifié les méthodes de travail dans le secteur, dont les entreprises sont désormais plus enclines à réduire leurs effectifs, à dépendre davantage des stratégies fondées sur les technologies de l'information et des communications et à se tourner vers l'externalisation. Toutes ces solutions ont des incidences évidentes et graves pour les travailleurs, mais peut-être aussi pour les consommateurs. La question suivante mérite donc d'être débattue et examinée dans le cadre du dialogue social: comment ces changements peuvent-ils être intégrés sans nuire démesurément aux intérêts des entreprises, de leur personnel et, à terme, de leur clientèle?

Le présent document de travail fournit des exemples des meilleures pratiques établies par diverses organisations internationales pour mettre en exergue les solutions qu'il est possible d'envisager face à ces changements. Dans un même temps, il faut reconnaître qu'il ne s'agit pas d'une panacée universelle et que des pratiques plus traditionnelles restent très répandues dans le tourisme, contrariant les aspirations de ceux qui souhaitent faire du travail décent une réalité dans l'ensemble du secteur. Bon nombre de principes du travail décent se sont révélés être particulièrement contraignants pour les PME et les opérateurs dans les régions peu développées du monde.

¹ BIT, 2001, *op. cit.*, pp. 86 et 101.

L'OMT et l'OIT – souvent avec l'aval du gouvernement national et avec des organisations internationales ou nationales s'occupant de questions analogues ainsi que des groupes de sensibilisation – ont énoncé des principes clairs concernant de nombreux thèmes traités dans le présent document (Accord entre l'Organisation mondiale du tourisme et l'Organisation internationale du Travail, mars 2008, voir l'annexe XI). Ces principes mettent l'accent sur les principaux aspects de l'emploi qui servent de base à la présente analyse – pratiques sur le lieu de travail, relations professionnelles, développement des ressources humaines et besoins de qualifications – tout en abordant les questions plus vastes de la responsabilité sociale et environnementale. Si certaines des principales entreprises multinationales du secteur y ont adhéré en tout ou partie, il n'en reste pas moins vrai que le secteur HRT dans son ensemble, en particulier les PME, pourrait les appliquer de façon plus rigoureuse. Il est également important de reconnaître qu'il existe dans le secteur HRT une vaste économie souterraine, où les entreprises ont recours à des procédés en matière d'emploi qui sont à la limite de la légalité, voire contraires à la législation et aux codes déontologiques applicables.

L'industrie du tourisme et ses entreprises qui exercent leur activité à l'échelle internationale sont considérées comme des acteurs du développement social et de la réduction de la pauvreté sur les lieux de destination touristique. Toutefois, nul n'ignore qu'il reste encore beaucoup à parcourir sur le long chemin qui mène à la viabilité de l'industrie du tourisme. Tout l'enjeu aujourd'hui est d'accroître le niveau de ratification ou de l'application de la convention n° 172, afin de parvenir à une mise en œuvre effective de normes rigoureuses en matière de gestion des ressources humaines et de concrétiser les initiatives existantes en faveur de la viabilité, tout en favorisant le travail décent et en tenant compte des droits des travailleurs, de la protection sociale, de l'emploi et du dialogue social, ce qui n'est pas encore pratique courante dans l'ensemble du secteur. Dans quelle mesure peut-on réellement atteindre cet objectif dans un secteur aussi divers et hétérogène que celui de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme au niveau international?

Parallèlement, le contexte global dans lequel les entreprises du secteur exercent leurs activités (démographie, participation au capital social, structure managériale, résultats financiers, application de la technologie et autres modalités à la gestion des relations au sein de l'environnement naturel et social) continue de se modifier en profondeur pour s'adapter à la fois aux besoins à court terme et à des réalités plus durables. A ce stade, il est difficile d'évaluer l'incidence à long terme de cette évolution sur l'emploi et le lieu de travail, même si certains signes indiquent clairement un changement de comportement et de mentalité au niveau des entreprises du secteur et de leur clientèle dans le monde entier. Il est tout aussi difficile de prévoir les effets à long terme que la crise financière actuelle aura sur l'emploi et la responsabilité sociale dans le secteur. A l'évidence, des changements se sont produits sur les lieux de travail dans l'industrie HRT des pays développés et dans d'autres régions à la suite des difficultés financières récentes, mais il reste à savoir si cette évolution est provisoire ou si elle annonce au contraire une mutation structurelle plus profonde.

Les nouvelles attentes et les nouveaux comportements du consommateur à l'égard des questions écologiques et du changement climatique offrent au secteur l'occasion de changer lui aussi sa façon de fonctionner en termes de niveaux de consommation, d'efficacité et d'impact sur l'environnement. Grâce au tourisme durable, à l'innovation et à la création d'un avantage comparatif, les entreprises et les lieux de destination peuvent-ils concevoir différemment leurs opérations, leur mode de gestion et le contexte de l'emploi

dans le cadre de leurs activités commerciales ²? Bien évidemment, l'engagement des entreprises de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme en faveur des questions environnementales et du développement durable relève de la responsabilité collective de toutes les parties prenantes (employeurs, travailleurs et clients). La consultation de toutes les parties et l'échange d'idées entre ces différents acteurs offrent d'excellentes occasions de susciter cet engagement. Le renforcement des actions menées par les entreprises dans le domaine du développement durable est également une question importante au regard du dialogue social, et l'apport du personnel à ce sujet peut réellement contribuer au succès de l'entreprise.

Bien que certaines chaînes hôtelières internationales aient officialisé les structures des relations professionnelles à divers niveaux de l'organisation, seules deux d'entre elles ont passé un accord international avec l'UITA. Est-ce le signe qu'il faut d'autres méthodes pour améliorer les relations professionnelles et promouvoir un environnement de travail décent qui tienne mieux compte de la diversité structurelle et géographique du secteur HRT à l'échelle internationale?

Il est admis que les gouvernements jouent un rôle à part entière dans l'organisation et la promotion commerciale du tourisme. Pour devenir une destination touristique attrayante, un lieu doit offrir une vaste gamme de services et d'infrastructures (réseaux électrique et de distribution d'eau, infrastructures aéroportuaires et routières pour faciliter la fourniture de services hôteliers et de restauration ou l'organisation de grandes manifestations) et faire l'objet d'une promotion commerciale efficace. En contrepartie, les hôtels et les restaurants offrent de nombreuses possibilités de réduire la pauvreté dans bien des parties du monde. Le secteur est à même de créer des emplois au niveau local et de contribuer sensiblement à la croissance économique. Par conséquent, les gouvernements ont un rôle essentiel à jouer dans la stimulation de la croissance du tourisme à l'échelle du pays ou d'une région. Ils sont également les garants du respect des exigences fixées par la loi en matière par exemple de sûreté et de sécurité, de salubrité et de transport. Comment renforcer les partenariats public-privé afin de garantir une coordination plus efficace et des retombées positives pour les communautés locales?

Les normes de fonctionnement et de service ainsi que les critères utilisés pour évaluer l'application ne se prêtent à aucune comparaison au niveau international, sauf par le biais des programmes de gestion de l'image de marque appliqués par les entreprises multinationales. Cela pénalise non seulement les consommateurs, mais aussi les travailleurs du secteur, car cela compromet leur mobilité professionnelle et minore l'intérêt de leurs qualifications et de leur expérience professionnelle. Des mesures efficaces peuvent-elles être prises pour remédier à cette situation?

On constate un décalage entre les besoins perçus du secteur et les résultats des programmes de formation. L'hôtellerie, la restauration et le tourisme ont grandement besoin de compétences douces, comme les connaissances linguistiques et le sens de la communication, ou encore la courtoisie, l'éthique, l'amabilité, la bonne conduite, la discipline, la conscience professionnelle, la confiance en soi, le sens de l'adaptation, la créativité et la ponctualité. Il est possible de développer certaines de ces compétences au moyen d'une formation, parallèlement à d'autres qualifications techniques et professionnelles plus spécifiques. On note aussi des lacunes au niveau des capacités des équipes de direction, que l'on tente souvent de combler sans grand succès par une formation dans des institutions spécialisées dans l'hôtellerie, la restauration et le tourisme.

² T. Chiesa: «Navigating yet another perfect storm: The promise of sustainable travel and tourism», *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2009*, Genève, Forum économique mondial, 2009, p. 97.

Quelles mesures peuvent être prises aux niveaux national et international pour améliorer la qualité de l'enseignement dispensé par les écoles et les établissements d'études supérieures privés ou publics et pour aider le secteur HRT à renforcer sa capacité de formation interne? Grâce à un dialogue social concret, conjugué à un système bien géré d'évaluation du travail du personnel au sein des entreprises, il est possible d'offrir aux travailleurs à tous les niveaux un processus de développement des compétences qui tienne mieux compte des besoins de l'entreprise et de ses différents employés.

L'enseignement et la formation peuvent servir à promouvoir le développement personnel, à faire progresser les connaissances et à répondre de façon pratique et précise aux besoins commerciaux du secteur. Même si le contenu exact des matières enseignées reste à déterminer, en règle générale la formation dans le domaine du tourisme aide les participants à mieux appréhender la réalité de cette activité et à s'axer davantage sur les questions de gestion³. L'enseignement et la formation professionnels sont une source de connaissances personnalisées pour le capital humain. Ils favorisent la capacité d'apprendre et l'apprentissage tout au long de la vie. A long terme, ils peuvent améliorer la productivité de la main-d'œuvre, en particulier dans les PME. Dans quelle mesure un processus efficace de perfectionnement du personnel permet-il aux branches d'activité liées au tourisme de compenser les inconvénients en termes de coûts et de prix qui découlent de l'existence d'un très grand nombre de petites entreprises dans ce secteur⁴?

Du fait de l'importance croissante de la technologie et des exigences toujours plus élevées des consommateurs, les membres du personnel doivent interagir plus efficacement avec les clients. Quel est le rôle de l'enseignement et de la formation dans le renforcement de la capacité de gérer l'information et dans la création d'un avantage comparatif pour les entreprises?

Le vieillissement de la population et l'évolution de la main-d'œuvre imposent aux entreprises d'investir dans des stratégies de développement professionnel en plusieurs étapes, ce qui signifie qu'elles devront recruter un personnel ciblé et valoriser les compétences des effectifs existants (y compris dans le domaine des questions sanitaires) en motivant leurs employés et en conservant leurs meilleurs éléments. Des employés satisfaits seront plus enclins à rester dans l'entreprise⁵. La main-d'œuvre de demain dans le secteur HRT se caractérisera aussi par une plus grande diversité, que ce soit du point de vue du sexe, de l'origine ethnique ou de l'âge des travailleurs. Les entreprises du secteur feront de plus en plus appel aux travailleurs migrants dans de nombreux pays développés. Comment les entreprises et les partenaires sociaux font-ils face à l'évolution démographique de la main-d'œuvre dans le secteur HRT?

Pour être efficaces, les approches sectorielles en matière de développement des compétences devraient s'inscrire dans les stratégies de croissance nationales à long terme, de façon à être liées aux politiques du marché du travail. La formation professionnelle durable doit être fondée sur le dialogue social aux niveaux national et local ainsi qu'au niveau de l'entreprise. Il est nécessaire de promouvoir la formation professionnelle, d'améliorer les conditions de travail et d'entretenir des relations professionnelles globalement stables pour permettre au secteur de poursuivre sa croissance durable, dans

³ M. Riley, A. Ladkin et E. Szivas, *Tourism employment analysis and planning, aspects of tourism*, 2002, p. 171.

⁴ OCDE: «Towards an innovation-oriented tourism policy», *Innovation and Growth in Tourism*, OCDE, 2006, p. 34.

⁵ B. Loh: «Trends in Training – What Business Teaches Us», Cobalt Strategic Partners, exposé présenté à la réunion annuelle, 18 juin 2004.

l'intérêt des employeurs, des travailleurs et des gouvernements – et de tous ceux qui dépendent du secteur. Dans quelle mesure les activités de l'OIT peuvent-elles aider les mandants dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme à faire en sorte que la formation professionnelle corresponde bien aux besoins du secteur et de sa main-d'œuvre et favorise l'établissement ou l'amélioration des relations entre employeurs et travailleurs à tous les niveaux?

La participation des gouvernements, des chefs d'entreprises publiques et privées et des syndicats du secteur ainsi que du système éducatif – enseignants, formateurs et instructeurs – est indispensable si l'on veut améliorer l'efficacité de la formation professionnelle. Pour être efficaces, les approches de développement des compétences au niveau sectoriel devraient peut-être tenir compte des stratégies de croissance nationales à long terme, et les gouvernements jugeront sans doute utile de collaborer avec les partenaires sociaux et autres acteurs du marché du travail pour recenser les lacunes à combler et les domaines qui souffrent d'une pénurie de compétences ⁶. Le Sommet du G20 (Pittsburgh) a reconnu que l'éducation et la formation professionnelle sont importantes et qu'il ne faut pas se contenter de former les travailleurs en fonction des besoins spécifiques liés aux circonstances du moment. Il s'agit au contraire d'«assurer l'accès à des programmes de formation permettant [aux travailleurs] de développer leurs compétences tout au long de leur vie et ciblant les nouveaux besoins du marché» ⁷. Les ministres du Travail et de l'Emploi du G20 voudront sans doute veiller à ce que les gouvernements réagissent à la dégradation du niveau de formation en faisant en sorte que les jeunes travailleurs puissent plus facilement passer des études à la vie professionnelle, que les entreprises prévoient un nombre suffisant de places de formation et d'apprentissage ou encore que des compétences et des emplois de qualité résultent à la fois des mesures sur le marché du travail et de l'apprentissage tout au long de la vie ⁸. Comment les partenaires sociaux peuvent-ils aider les jeunes qui cherchent à se former aux métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme et à entrer dans la vie active, à une époque où leurs débouchés dans d'autres branches d'activité sont limités?

Il est difficile d'analyser concrètement le contexte de l'emploi et l'environnement social dans le secteur HRT à l'échelle mondiale, car les travaux de recherche et les données en la matière sont très lacunaires. En effet, l'industrie du tourisme continue de fonctionner dans ce que l'on pourrait appeler une «nébuleuse d'informations» pour ce qui est de diverses questions telles que la parité des sexes et la représentation des hommes et des femmes dans ce secteur par pays et région, la part de l'investissement étranger direct dans le tourisme et son incidence positive sur l'emploi et la responsabilité sociale, les effets probables à long terme de l'évolution démographique et des changements de mentalité et de comportement des consommateurs sur l'emploi et la responsabilité sociale.

Le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme est un formidable vecteur de travail décent à l'échelle mondiale et, selon les prévisions, il devrait connaître une forte croissance au cours de la prochaine décennie, malgré la crise financière actuelle. Les gouvernements et les représentants des employeurs et des travailleurs ont aujourd'hui une

⁶ BIT: *Le perfectionnement professionnel pour surmonter la crise, recommandations adoptées sur la base d'un consensus*, Forum de dialogue mondial sur les stratégies pour la formation et la sécurité de l'emploi au niveau sectoriel, Genève, mars 2010 (GDFSTES/2010/8).

⁷ Paragraphe 44 de la Déclaration des chefs d'Etat et de gouvernement au Sommet de Pittsburgh, 24-25 sept. 2009, à l'adresse <http://www/pittsburghsummit.gov/mediacenter/129639.htm>.

⁸ CSI, TUAC, Global Unions: *Déclaration syndicale internationale à la réunion des ministres du Travail et de l'Emploi des pays du G20*, Combattre la crise de l'emploi, Washington, avril 2010, p. 8.

excellente occasion de s'engager concrètement à examiner à la fois les débouchés qu'offre le tourisme et les problèmes qui se posent sur les lieux de travail dans cette industrie. Un dialogue social efficace, adapté aux réalités de toutes les activités du secteur HRT, représente un très bon moyen de s'attaquer aux questions en jeu: croissance de l'emploi, évolution des profils démographiques sur le lieu de travail, pratiques durables, développement des compétences et travail décent. La question qui se pose par conséquent est la suivante: comment établir un dialogue social constructif sur le lieu de travail des entreprises de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme selon des modalités qui soient pertinentes et acceptées par toutes les parties concernées aussi bien dans les grandes entreprises multinationales que dans les PME, lesquelles dominent largement ce secteur dans de nombreux pays?

Points pour la discussion

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

Bibliographie: Développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme

- Accor, 2010: «Accor's strategic vision», available at: <http://www.accor.com>.
- Adler, P. A.; Adler, P., 2004: «Paradise Labourers: Hotel Work in the Global Economy» (Ithaca, NY, Cornell University Press).
- Beddoe, C., 2004: *Labour standards, social responsibility and tourism* (Tourism Concern, London).
- Blomme, R.; Rheede, A.V.; Tromp, D., 2009: «The hospitality industry: an attractive employer? An exploration of students' and industry workers' perceptions of hospitality as a career field», *Journal of Hospitality*, Vol. 21, No. 2, pp. 6-14.
- Boardman, J.; Barbato, B., 2008: *Review of socially responsible HR and labour relations in practice in international hotel chains* (Geneva, ILO).
- Bolwell, D.; Weinz, W., 2008: *Reducing poverty through tourism* (Geneva, ILO).
- Bolwell, D.; Weinz, W., 2008: *Guide for social dialogue in the tourism industry* (Geneva, ILO).
- Brawn, R., 2004: «Hotel Franchise Agreements: Opportunities and Pitfalls», in *Hotel-Online*, available at: <http://www.hotel-online.com>.
- BSDglobal, 2007: «The European Union green paper on CSR», available at: http://www.bsdglobal.com/issues/eu_green_paper.asp.
- Buckley, G.; Henriques, M.; Salazar-Xirinachs, J., 2009: *The promotion of sustainable enterprises* (Geneva, ILO).
- Bureau of Labor Statistics (BLS), 2009: *Food service managers, Occupation Employment by Industry* (Washington D.C.), available at: <http://www.bls.gov>.
- Busquets, J., 2010: *Accommodation and consumption diversification in the sector of tourist accommodation and restaurant industries, and its effects on labor relations*, study commissioned by the ILO.
- China Daily, 2010: «Number of outbound tourists soaring», 29 Mar.
- Corgel, J.B., 2008: «Private Equity Investment in Public Hotel Companies: Recent Past, Long-Term Future», *Cornell Hospitality Report*, Vol. 8, No. 10.
- Curran, K., 2010: *The impact of new ownership of accommodation, operations and consumption on types of employment, industrial relations, HRD and qualification needs in the accommodation and hospitality sector*, study commissioned by the ILO.
- Discover Medical Tourism, 2008: «Medical Tourism Industry», available at: <http://www.discovermedicaltourism.com/industry/>.
- Egyptian National Competitiveness Council (ENCC), 2008: *Towards a competitive Egypt: Where everybody wins*, The Egyptian Competitiveness Report (Cairo).

-
- Erfurt-Cooper, P.; Cooper, M., 2009: «Health and Wellness Tourism: Spas and Hotsprings», in *Aspects of Tourism*, No. 40 (Channel View Publications, Bristol).
- European Commission, 2010: «Supporting European tourism», *Commission communication 2010*, available at: <http://ec.europa.eu>.
- , 2010: «Tourism in Europe: first results for 2009», *Eurostat*.
- , 2009: «Facts and Figures about European tourism», available at: <http://ec.europa.eu>.
- , 2008: «Tourism Employment», *Eurostat*, available at: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.
- European Employment Review, 2010: «Tourism sector agreement signed», available at: <http://www.xperthr.co.uk>.
- European Federation for Food, Agriculture and Tourism Trade Unions (EFFAT), 2008: «EWC Revision – Info Sheet 1», available at: <http://www.effat.eu>.
- European Trade Union Liaison Committee on Tourism (ETLC), 2010: «Welcome to the European Portal of Trade Union in Tourism», available at: <http://www.etlc-network.eu/>.
- Federación Estatal de Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras (FECOHT), 2010: *Relaciones laborales en los establecimientos hoteleros: Los y las trabajadoras ante la crisis del modelo laboral y económico hotelero* (Madrid).
- Foster, S., 2010: «Overview of the Asia-Pacific Spa Industry», in *ITB Experts Forum Wellness 2010*.
- Fresnel, F., 2009: «The speaker or what do I know about this topic, and why I am passionate about it?» (Ecole Hôtelière Lausanne).
- Goldin, I., 2010: «The Economic Case for Tourism», *UNWTO/South Africa International Summit on Tourism, Sport and Mega-events* (University of Oxford), available at: <http://www.tourism.gov.za/Common/Downloads/tsme/2010Mar02/Ian%20Goldin%20MEGATourism25-2-2010.pdf>
- Hospitalitynet*, 2010: «Bottoms Down: new PKF Survey Results Show Hotel Profits Declined a Record 35.4 Percent in 2009», 4 May, available at: www.hospitalitynet.org.
- Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC), 2010: «Steps to Hire Temporary Foreign Workers», available at: www.hrsdc.gc.ca.
- INMEX, 2006: «Book with INMEX, and live your values through the dollars you spend» (New York), available at: www.inmex.org.
- International Development Research Center (IDRC), 2009: «A Human Resource Development Strategy for Tourism in Lao PDR, 2010-2020» (Ottawa).
- International Hotel and Restaurant Association (IHRA), 2009: *Emeraude hotelier certification*, Certification for sustainable tourism in hospitality guidelines (Geneva).
- , 2000: *Visioning the future – Major forces driving change in the global hospitality industry* (Geneva).

-
- International Labour Organization (ILO), 2010: *Green jobs in the South Pacific, a preliminary study*.
- , 2010: *International labour migration, a rights-based approach, International labour migration overview and analysis*, Conditions of work and treatment of migrant workers (Geneva).
- , 2010: *Upskilling out of the downturn*, Global dialogue forum on strategies for sectoral training and employment security (Geneva), 29-30 Mar.
- , 2009: *Gender equality at the heart of decent work*, Report VI, International Labour Conference, 98th session, Geneva, 2009.
- , 2009: *Green jobs: Improving the climate for gender equality too!*, Gender information brochure (Geneva).
- , 2008: «ILO adopts landmark declaration on Social Justice for a Fair Globalization», Press release, 12 June, available at: www.ilo.org.
- , 2007: *Equality at work: Tackling the challenges*, Report I(B), International Labour Conference, 96th session, Geneva, 2007.
- , 2001: *Human resources development, employment and globalization in the hotel, catering and tourism sector*, Report for the discussion at the Tripartite Meeting on Human Resources Development, Employment and Globalization in the Hotel, Catering and Tourism Sector, 2-6 April 2001, Sectoral Activities Programme (Geneva).
- , 2001: *Tripartite declaration of principles concerning multinational enterprises and social policy*, Third Edition (Geneva, ILO).
- International Monetary Fund (IMF), 2010: «Rebalancing Growth», *Economic Outlook* (Washington D.C.).
- International Organization for Standardization (ISO), 2003: *Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Terminology* (Geneva).
- International Tourism Partnership (ITP): «Driving the responsible tourism agenda through practical action» (London), available at: www.tourismpartnership.org.
- International Trade Union Commission (ITUC), 2010: «Beating the Job Crisis», Global Unions statement to the G20 employment and labour ministries meeting (Brussels).
- International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Associations (IUF), 2010: «Blackstone's Hilton Woes Will Weigh on Workers», available at: <http://cms.ifu.org>.
- , 2010: *Steering groups 2008-2010 summary of activities*, HRCT Trade Group Board Meeting (Istanbul) 17-18 May.
- , 2009: *Workshop on social dialogue in HCT sector* (Turin).
- , 2006: *New financial players in the global hotel industry: Challenges for trade unions* (Geneva).
- , 2001: *IUF/Accor international trade union rights agreement*, 22 Jan., available at: www.IUF.org.

-
- Inventorspot, 2009: «Top Ten Hotel Brands A Tweet Above the Rest», available at: http://inventorspot.com/articles/top_ten_hotel_brands_tweet_above_rest_30174 [30 June 2010].
- Kalisch, A., 2009: *Corporate futures: Social responsibility in the tourism industry* (Tourism Concern, London).
- Knowledge@Wharton, 2009: «Bangkok's Bumrungrad Hospital: Expanding the Footprint of Offshore Health Care», 2 Sept., available at: knowledge.wharton.upenn.edu.
- Lauria, J., 2006: «The Blackstone's Group Now Controls 1,430 Hotels; Some Speculate Blackstone Preparing an Initial Public Offering», in *Hotel-Online*, available at: www.Hotel-online.com.
- Loh, B., 2004: «Trends in Training: What Business Teaches Us», *Annual Meeting* (Cobalt Strategic Partners), available at: www.cobaltsp.com/uploaddir/Trends_in_Training.ppt.
- MKG Hospitality, 2010: «Hotel Growth Continues Worldwide», 9 June, available at: www.mkg-hospitality.com.
- Mueller, H.; Kaufmann, E.L., 2001: «Wellness tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry», in *Journal of Vacation Marketing*, Vol. 7, No. 1, pp. 5-17.
- Narayan, Paresch Kumar *et al.*, 2010: «Tourism and economic growth: a panel data analysis for Pacific Island countries», in *Tourism Economics*, Vol. 16, No. 1, pp. 169-183.
- NZZ Online, 2010: «Hat die Businessclass ausgedient?», 26 Mar, available at: <http://www.nzz.ch/magazin>.
- , 2010: «Reisebüro als Rendite-Knüller», p. 21, 21 June.
- Organisation for Economic Co-operation and Development, 2010: «Tourism Trends in the OECD Area and Beyond», in *Tourism trends and policies* (Paris).
- , 2008: *Local development benefits from staging global events* (Paris).
- , 2008: *Guidelines for multinational enterprises* (Paris), available at: <http://www.oecd.org>.
- , 2006: *Innovation and growth in tourism* (Paris).
- Petersen, C., 2010: «If you ran the circus: Harnessing user-generated content & social media to transform the face of travel» (ITB Berlin), available at: http://www1.messe-berlin.de/vip8_1/website/MesseBerlin/htdocs/Bilder_upload/Event-Datenbank/9348.PDF.
- Pittsburgh Summit (G20 countries), 2009: «Leaders' Statement: The Pittsburgh Summit», 24-25 Sep.
- Rezidor, 2009: *Responsible business report 2009*.
- Riley, M.; Ladkin, A.; Szivas, E., 2002: «Tourism employment analysis and planning», in *Aspects of Tourism*, No. 6 (Channel View Publications, Sydney).
- Salerno, N., 2009: «Hotel Management Strategies for Tough Times», in *Hotel-Online*.

-
- Tour Operators Initiative (TOI), 2010: «Members of TOI», available at: <http://www.toinitiative.org/index.php?id=6>.
- Tracey, J.B.; Hinkin T. R., 2006: «The costs of employee turnover: when the devil is in the detail», *Cornell Hospitality Report*, Vol. 6, No. 15.
- Travel Daily News*, 2006: «MICE Industry Trends & Markets», 26 Oct., available at: <http://www.traveldailynews.com>.
- Treatment Abroad*, 2010: «Medical Tourism: Key Facts», 1 Mar., available at: <http://www.treatmentabroad.com>.
- United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD), 2007: *FDI in tourism: The development dimension*, Current Studies on FDI and Development (Geneva).
- United Nations Environment Programme (UNEP), 2005: *Making tourism more sustainable – A guide for policy makers* (Geneva).
- United Nations Global Compact: «Global Framework Agreements», available at: <http://www.unglobalcompact.org>.
- , «The Ten Principles», available at: <http://www.unglobalcompact.org>.
- United Nations Population Fund (UNFPA), 2009: *Facing a changing world: women, population and climate*, State of the world population 2009 (New York).
- United Nations World Tourism Organization (UNWTO), 2010: *World Tourism Barometer* (Madrid).
- , 2010: *T.20 Ministers Meeting* (Johannesburg), available at: <http://www.unwto.org>.
- , 2010: «Hotel Energy Solutions: Smarter, Greener and More Competitive» (Madrid), available at: <http://www.travelpromos.co.uk>.
- , 2009: *World Tourism Barometer* (Madrid)
- , 2009: *Tourism Highlights*, 2009 Edition (Madrid).
- , 2009: «Committed to Tourism, Travel and the Millennium Development Goals, Tourism & the G20», *UNWTO News* (Madrid).
- , 2009: *Roadmap for recovery, tourism & travel*, Report of the Secretary General on sustainable tourism in challenging times, 18th Session, Astana, 2010 (Madrid).
- , 2009: *From Davos to Copenhagen and beyond: Advancing tourism's response to climate change*, UNWTO Background Paper (Madrid).
- , 2008: *International recommendations for tourism statistics 2008* (Madrid and New York).
- , 2008: *Climate change and tourism – Responding to global challenges* (Madrid).
- , 2006: *Tourism and least developed countries: A sustainable opportunity to reduce poverty* (Madrid).
- Wall Street Journal*, 2010: «Asian consumers give region a lift», 15 Mar.

-
- World Bank, 2010: *World development indicators* (Washington D.C.), available at: <http://data.worldbank.org>.
- World Economic Forum (WEF), 2009: *The travel & tourism competitiveness report 2009* (Geneva).
- , 2008: «Too Hot to Handle? The Hospitality Industry Faces Up to Climate Change», in *The travel & tourism competitiveness report 2008* (Geneva).
- World Health Organization (WHO), 2007: «Medical visas mark growth of Indian medical tourism», in *Bulletin of the World Health Organization*, Vol. 85, No. 3, pp. 164-166.
- World Trade Organization (WTO), 2008: *Market access for products and services of export interest to least-developed countries*.
- World Travel and Tourism Council (WTTC), 2010: «Economic Impact Data and Forecasts», available at: http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Tourism_Economic_Research/.
- , 2010: «Key Facts at a Glance», *China*, available at: <http://www.wttc.org>.
- , 2010: «Key Facts at a Glance», *India*, available at: <http://www.wttc.org>.
- , 2010: «Key Facts at a Glance», *Malaysia*, available at: <http://www.wttc.org>.

Annexe I

Comptes satellites du tourisme (CST)

Les comptes satellites du tourisme sont utilisés pour fournir les données suivantes: apport du tourisme au PIB; importance du tourisme par rapport aux autres secteurs économiques; nombre d'emplois créés par le tourisme au sein d'une économie; montant des investissements dans le tourisme; recettes fiscales générées par l'industrie du tourisme; consommation liée au tourisme; incidence du tourisme sur la balance des paiements d'un pays; et caractéristiques des ressources humaines dans le tourisme.

Douze branches d'activité touristiques sont considérées comme faisant partie des CST:

1. Hébergement pour les visiteurs
2. Secteur de la restauration
3. Transport ferroviaire de voyageurs
4. Transport routier de voyageurs
5. Transport par voie d'eau de voyageurs
6. Transport aérien de voyageurs
7. Location de matériel de transport
8. Agences de voyages et autres services de réservation
9. Services culturels
10. Services de loisirs et de divertissements
11. Commerce de détail de produits caractéristiques du tourisme et propres au pays
12. Activités caractéristiques du tourisme et propres au pays

(Chaque branche d'activité est définie conformément à la classification internationale des activités économiques des Nations Unies (CITI Rev. 4).)

Dans le cadre du processus d'élaboration du CST, l'OMT estime qu'il est essentiel de mettre au point un système de statistiques du tourisme. Ce système doit être considéré comme la partie du système statistique national qui fournit des informations statistiques fiables, cohérentes et appropriées sur les aspects socio-économiques du tourisme, intégrés dans l'ensemble des statistiques économiques et sociales relatives aux autres domaines, à différents niveaux territoriaux. Les nouvelles recommandations concernant les statistiques du tourisme intitulées *International Recommendations for Tourism Statistics 2008* (IRTS 2008) et le compte satellite du tourisme de 2008, Recommandations concernant le cadre conceptuel (TSA: RMF 2008), constituent le cadre actualisé de référence pour le système de statistiques du tourisme. En conséquence, ces éléments doivent servir de base pour l'harmonisation, la coordination et l'intégration des informations statistiques disponibles sur le tourisme.

Sources principales: OMT, *Concepts de base du compte satellite du tourisme* (disponible en ligne à l'adresse suivante: <http://www.unwto.org/statistiques/tsa/project/concepts.pdf>), le *projet de compte satellite du tourisme* (<http://www.unwto.org/statistiques/tsa/project.htm>) et le *Système de statistiques du tourisme* (<http://www.unwto.org/statistiques/sts/sts.htm>).

Annexe II

Texte intégral du communiqué conjoint du T.20, février 2010

1. La réunion des ministres du T.20 est une **initiative des Etats Membres** et tient lieu de forum pour la croissance et le développement du tourisme durable en favorisant le dialogue et l'échange des connaissances et des meilleures pratiques entre les économies du T.20.
2. A l'invitation de la République d'Afrique du Sud, **les ministres et hauts responsables du tourisme du T.20 ont tenu leur première réunion à Johannesburg** alors que le monde commence à sortir d'une récession économique mondiale sans précédent, qui a eu des répercussions sur tous les secteurs économiques, y compris le tourisme.
3. La réunion a reçu le plein appui de l'Organisation mondiale du tourisme des Nations Unies (OMT), et le débat a été enrichi par les contributions d'experts de l'Organisation internationale du Travail (OIT), du Conseil mondial du tourisme et des voyages, du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), de la Commission économique et sociale des Nations Unies pour l'Asie et le Pacifique (CESAP) et du Centre du commerce international (CCI).
4. **Considérant** que les voyages et le tourisme constituent un secteur important de l'économie mondiale, qui représente une contribution directe de 6 à 7 pour cent au PIB mondial, cette proportion étant encore plus élevée lorsque les secteurs liés au tourisme sont pris en considération;
5. **Soulignant** que le secteur doit être reconnu comme un moteur de l'économie et du développement à l'échelle nationale et dans les tribunes économiques multilatérales;
6. **Reconnaissant** que le secteur joue un rôle important pour l'emploi dans tous les pays du monde, offrant à l'échelle mondiale 75 millions d'emplois directs, qu'il est en mesure d'accélérer la création d'emplois et qu'il permet, en particulier aux jeunes et aux femmes dans les communautés urbaines et rurales, d'entrer rapidement dans la vie active;
7. **Considérant** que le secteur revêt une importance particulière en tant que source de recettes d'exportation, vu qu'il compte pour 30 pour cent dans les exportations mondiales de services, dont le montant annuel s'élève à 1 000 milliards de dollars E.-U., et pour 45 pour cent dans les exportations totales de services des pays en développement;
8. **Conscients du fait** que le secteur dispose des atouts nécessaires pour pouvoir encourager le passage à une économie plus verte et plus durable;
9. **Tenant compte** de son aptitude à renforcer les économies locales, à promouvoir et à mettre en valeur les identités locales et le patrimoine culturel au bénéfice des générations futures et à instaurer un climat de compréhension mutuelle et de tolérance entre les peuples dans un monde stable et équitable;
10. **Estimant** que, alors que l'économie mondiale se redynamise après la récession, la contribution du secteur du tourisme nécessaire à la reprise économique mondiale progresse dans toutes les régions et que la mise en place d'un secteur des voyages et du tourisme durable aux niveaux économique, environnemental et social sur une base éthique peut jouer un rôle déterminant pour stimuler la croissance, créer des emplois, développer les infrastructures et l'économie rurale, promouvoir le commerce, atténuer la pauvreté, et en particulier faciliter le développement dans les économies les moins développées ou émergentes;
11. **Ayant présent à l'esprit** que, bien que le processus de reprise soit en cours, il demeure fragile et inégal, et la croissance du PIB et celle de l'emploi restent les défis majeurs; et
12. **Convaincus** que la crise économique et l'action internationale coordonnée qui a été entreprise pour y faire face ont prouvé l'importance d'une coopération internationale renforcée et la volonté de s'attaquer aux problèmes mondiaux, et ont mis en évidence, dans ce contexte, la nécessité pour les ministres et les hauts responsables du tourisme d'œuvrer de façon coordonnée;
13. **Les participants à la réunion du T.20 ont étudié** les synergies entre une coopération économique mondiale renforcée et les efforts que déploie le secteur du tourisme pour développer sa capacité de résistance et susciter une croissance nouvelle, soutenue et responsable.

-
14. *A l'issue d'une réunion constructive et orientée vers l'avenir, les ministres et les hauts responsables ont formulé les recommandations suivantes:*
- a) Renforcer la base analytique qui étaye les arguments économiques et de développement en faveur des voyages et du tourisme.
 - b) Intensifier la collaboration en vue de hisser le tourisme au rang de moteur du développement économique et social durable.
 - c) Promouvoir le rôle du tourisme afin qu'il contribue à créer de nouvelles possibilités d'emplois décents, à stimuler les échanges, à renouveler les infrastructures et, surtout, à accélérer le développement éthique et durable, et qu'un plus large segment de la population mondiale profite ainsi des bienfaits économiques du tourisme.
 - d) Poursuivre l'examen des grands cadres économiques internationaux qui ont une incidence notable sur le développement du tourisme mondial.
 - e) Accroître la coopération entre les pays, en travaillant étroitement avec les parties prenantes, en vue de faciliter les mouvements internationaux de touristes, de surmonter les obstacles et restrictions aux voyages et de favoriser la compréhension mutuelle et la collaboration.
 - f) Collaborer et établir des partenariats avec la communauté internationale, y compris l'OMT, le G20, les organisations internationales et intergouvernementales telles que le PNUE, le CCI et l'OIT, des organisations et des associations du secteur privé telles que le WTTC, des gouvernements et des organisations régionales, ainsi que la Commission européenne, afin de promouvoir le rôle du tourisme qui doit permettre de stimuler l'économie mondiale, de renforcer l'emploi, de créer des emplois décents, de réduire la pauvreté, de soutenir le développement et d'assurer une transition progressive vers une économie plus verte et plus durable.
15. *Les ministres et les hauts responsables ont exprimé leur gratitude* au ministre sud-africain du Tourisme, M. Marthinus van Schalkwyk, et au gouvernement sud-africain pour la maîtrise avec laquelle ils ont conduit la première réunion des ministres du T.20, ainsi qu'à la République de Corée qui s'est aimablement proposée d'organiser avant novembre 2010 la deuxième réunion des ministres du T.20 en vue d'examiner les progrès accomplis et de poursuivre ce dialogue constructif.

Annexe III

Déclaration de l'OIT et de l'OMT sur le tourisme et l'emploi, septembre 2009

L'Organisation internationale du Travail (OIT) et l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) considèrent que le tourisme:

- est l'un des principaux employeurs au monde;
- constitue une filière d'exportation clé;
- est un acteur important du développement;
- peut faciliter la transition vers une économie verte.

Face à la crise économique mondiale et aux défis auxquels sont actuellement confrontés le tourisme et l'emploi sur toute la planète, l'OIT et l'OMT sont convenues des points suivants:

1. Le tourisme durable reste l'un des secteurs les plus dynamiques de l'économie des temps modernes. Il génère de nombreuses retombées positives pour les destinations et les pays récepteurs et émetteurs de touristes en termes d'emploi, de recettes en devises et de contribution au PIB.
2. Avec la résistance qui le caractérise, le tourisme peut contribuer à atténuer les effets que la profonde crise financière et économique actuelle provoque dans d'autres secteurs créateurs d'emploi. Il peut et devrait donc être utilisé par les pouvoirs publics et les institutions financières internationales pour redresser les économies des pays touchés par la récession grâce, notamment, à la création d'emplois décents dans des domaines d'activité nouveaux et respectueux de l'environnement.
3. L'OIT et l'OMT rappellent en particulier une résolution adoptée par l'OIT en 2009, intitulée «Surmonter la crise: un pacte mondial pour l'emploi», qui souligne ceci: «Notre réponse devrait contribuer à une mondialisation équitable, à une économie plus respectueuse de l'environnement et à un développement qui crée davantage d'emplois et d'entreprises durables, respecte les droits des travailleurs, favorise l'égalité hommes-femmes, protège les personnes vulnérables...» (Résolution de 2009 de l'OIT).
4. L'emploi dans le secteur touristique devrait être synonyme non seulement de création de postes mais aussi de travail décent et productif dans des entreprises durables, grâce à des stratégies de développement touristique nationales et locales ainsi qu'à de nouveaux produits et services touristiques à forte intensité de main-d'œuvre et capables de multiplier les emplois en se souciant de leur pérennité.
5. Toutes les parties intéressées devraient aider à parfaire les réglementations sur l'emploi et les conditions de travail dans les industries touristiques, dans le droit fil du Programme pour l'emploi et le travail décent élaboré par l'OIT et largement accepté par le système onusien. Elles devraient aussi veiller à la sécurité, à l'égalité et à la dignité humaine et s'assurer que les niveaux de rémunération du secteur touristique soient appropriés, ce qui converge dans la ratification par un plus grand nombre de pays de la convention (n° 172) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991, de l'OIT. Les Etats membres de ces deux institutions de l'ONU sont donc encouragés à ratifier et à mettre en œuvre les normes minima de la convention n° 172 de l'OIT.
6. Les entreprises touristiques et les syndicats devraient accorder une attention prioritaire au développement des ressources humaines dans le tourisme, à tous les niveaux du dialogue social sectoriel, et bénéficier, à cet égard, du soutien des administrations publiques et des institutions d'enseignement. Les nouvelles recrues du tourisme devraient pouvoir faire une carrière gratifiante, parfaire leur formation professionnelle et être assurées de réaliser un travail décent. L'amélioration des informations relatives au marché du travail peut jouer un rôle crucial dans tous ces domaines.
7. Tout le monde s'accorde à reconnaître que le tourisme est l'un des principaux secteurs générateurs d'emploi, notamment pour les segments de population qui ont le plus de mal à

entrer sur le marché du travail comme les femmes, les jeunes, les immigrés ou les populations rurales. Vu le besoin de disposer d'informations fiables, actualisées et détaillées sur l'emploi dans les industries touristiques, les administrations publiques et le secteur privé devraient coopérer pour mesurer l'emploi offert par ce secteur au moyen de données telles que le nombre d'emplois directement générés par le tourisme, le temps de travail, les niveaux de rémunération et la saisonnalité. Ces données devraient par ailleurs être désagrégées par sexe, âge, profession, type et taille d'entreprise.

8. Les politiques et les statistiques sur l'emploi dans le tourisme devraient se référer aux emplois directs et indirects générés par une vaste gamme d'activités, de produits, de services, de sites et d'entreprises de toutes tailles.
9. Se fondant sur l'accord de coopération signé en décembre 2008, l'OIT et l'OMT:
 - lanceront des programmes d'action dans deux ou trois pays pilotes pour multiplier les opportunités de travail décent que le tourisme peut offrir;
 - coopéreront dans des domaines tels que le VIH/sida, le travail des enfants, les politiques de parité des sexes et toute autre question relative au tourisme;
 - continueront d'élaborer des statistiques sur l'emploi spécifiques au tourisme.

Annexe IV

Déclaration de l'OIT et de l'IH&RA sur le tourisme et l'emploi, janvier 2010

L'Association internationale de l'hôtellerie et de la restauration (IH&RA) exprime son adhésion à la déclaration de l'OIT et de l'OMT sur le tourisme et l'emploi.

L'Organisation internationale du Travail (OIT) et l'Association internationale de l'hôtellerie et de la restauration (IH&RA) considèrent que:

- le secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme est l'un des principaux employeurs au monde;
- le tourisme constitue une filière d'exportation clé;
- le tourisme est un acteur important du développement;
- le secteur de l'hôtellerie-restauration facilite la transition vers une économie verte afin de mieux atténuer les effets du changement climatique;
- le secteur de l'hôtellerie-restauration lutte contre la pauvreté dans le monde.

Face à la crise économique mondiale et aux défis auxquels sont actuellement confrontés le tourisme et l'emploi sur toute la planète, l'OIT et l'IH&RA sont convenues des points suivants:

1. Le tourisme durable reste l'un des secteurs les plus dynamiques de l'économie des temps modernes. Il génère de nombreuses retombées positives pour les destinations et les pays récepteurs et émetteurs de touristes en termes d'emploi, de recettes en devises et de contribution au PIB.
2. Avec la résistance qui le caractérise, le tourisme peut contribuer à atténuer les effets que la profonde crise financière et économique actuelle provoque dans d'autres secteurs créateurs d'emploi. Il peut et devrait donc être utilisé par les pouvoirs publics et les institutions financières internationales pour redresser les économies des pays touchés par la récession grâce, notamment, à la création d'emplois décents dans des domaines d'activité nouveaux et respectueux de l'environnement.
3. L'OIT et l'IH&RA rappellent en particulier une résolution adoptée par l'OIT en 2009, intitulée «Surmonter la crise: un pacte mondial pour l'emploi», qui souligne ceci: «Notre réponse devrait contribuer à une mondialisation équitable, à une économie plus respectueuse de l'environnement et à un développement qui crée davantage d'emplois et d'entreprises durables, respecte les droits des travailleurs, favorise l'égalité hommes-femmes, protège les personnes vulnérables...» (Résolution de 2009 de l'OIT).
4. L'emploi dans le secteur touristique devrait être synonyme non seulement de création de postes mais aussi de travail décent et productif dans des entreprises durables de l'hôtellerie et de la restauration, grâce à des stratégies de développement touristique nationales et locales ainsi qu'à de nouveaux produits et services hôteliers et de restauration à forte intensité de main-d'œuvre et capables de multiplier les emplois en se souciant de leur pérennité.
5. Toutes les parties intéressées devraient aider à parfaire les réglementations sur l'emploi et les conditions de travail dans les industries touristiques, dans le droit fil du Programme pour l'emploi et le travail décent élaboré par l'OIT et largement accepté par le système onusien. Elles devraient aussi veiller à la sécurité, à l'égalité et à la dignité humaine et s'assurer que les niveaux de rémunération du secteur touristique soient appropriés, ce qui converge dans la ratification par un plus grand nombre de pays de la convention (n° 172) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991, de l'OIT. Les Etats membres de ces deux institutions de l'ONU sont donc encouragés à ratifier et à mettre en œuvre les normes minima de la convention n° 172 de l'OIT.
6. Les responsables du tourisme devraient accorder une attention prioritaire au développement des ressources humaines dans le tourisme, à tous les niveaux du dialogue social sectoriel, et

bénéficier, à cet égard, du soutien des administrations publiques et des institutions d'enseignement. Les nouvelles recrues du tourisme devraient pouvoir faire une carrière gratifiante, parfaire leur formation professionnelle et être assurées de réaliser un travail décent. L'amélioration des informations relatives au marché du travail peut jouer un rôle crucial dans tous ces domaines.

7. Tout le monde s'accorde à reconnaître que le tourisme est l'un des principaux secteurs générateurs d'emploi, notamment pour les segments de population qui ont le plus de mal à entrer sur le marché du travail comme les femmes, les jeunes, les immigrés ou les populations rurales. Vu le besoin de disposer d'informations fiables, actualisées et détaillées sur l'emploi dans les industries touristiques, les administrations publiques et le secteur privé devraient coopérer pour mesurer l'emploi offert par ce secteur au moyen de données telles que le nombre d'emplois directement générés par le tourisme, le temps de travail, les niveaux de rémunération et la saisonnalité. Ces données devraient par ailleurs être désagrégées par sexe, âge, profession, type et taille d'entreprise.
8. Les politiques et les statistiques sur l'emploi dans le tourisme devraient se référer aux emplois directs et indirects générés par une vaste gamme d'activités, de produits, de services, de sites et d'entreprises de toutes tailles.
9. Se fondant sur cette déclaration, l'OIT et l'IR&HA:
 - lanceront des programmes d'action dans des chaînes hôtelières membres de l'IH&RA pour multiplier les opportunités de travail décent que le tourisme peut offrir;
 - coopéreront dans des domaines tels que le VIH/sida, le travail des enfants, les politiques de parité des sexes et toute autre question relative au tourisme;
 - fourniront une assistance technique sur demande au programme *Emeraude Hotelier* créé par l'IH&RA pour le développement durable dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.

Annexe V

Texte intégral de la convention (n° 172) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991

La Conférence internationale du Travail,

Convoquée à Genève par le Conseil d'administration du Bureau international du Travail, et s'y étant réunie le 5 juin 1991, en sa soixante-dix-huitième session;

Rappelant que les conventions et recommandations internationales du travail qui énoncent les normes d'application générale concernant les conditions de travail sont applicables aux travailleurs dans les hôtels, restaurants et établissement similaires;

Notant que, du fait des particularités du travail dans les hôtels, restaurants et établissement similaires, il est souhaitable d'améliorer l'application de ces conventions et recommandations dans ces catégories d'établissements, ainsi que de les compléter par des normes spécifiques qui visent à faire bénéficier les travailleurs intéressés d'un statut en rapport avec le rôle qu'ils jouent dans ces catégories d'établissements en croissance rapide, et à y attirer de nouveaux travailleurs en améliorant les conditions de travail, la formation et les perspectives de carrière;

Notant que la négociation collective est un moyen efficace de déterminer les conditions de travail dans ce secteur;

Considérant que l'adoption d'une convention, conjuguée à la négociation collective, aura pour effet d'améliorer les conditions de travail, les perspectives de carrière et la sécurité de l'emploi au profit des travailleurs;

Après avoir décidé d'adopter diverses propositions relatives aux conditions de travail dans les hôtels, restaurants et établissements similaires, question qui constitue le quatrième point à l'ordre du jour de la session;

Après avoir décidé que ces propositions prendraient la forme d'une convention internationale,

adopte, ce vingt-cinquième jour de juin mil neuf cent quatre-vingt-onze, la convention ci-après, qui sera dénommée Convention sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991:

Article 1

1. Sous réserve des dispositions de l'article 2, paragraphe 1, la présente convention s'applique aux travailleurs occupés:

- a) dans les hôtels et établissements similaires qui offrent un hébergement;
- b) dans les restaurants et établissements similaires qui fournissent des repas, boissons ou les deux.

2. La définition des catégories visées aux alinéas a) et b) ci-dessus sera arrêtée par chaque Membre à la lumière des conditions nationales et après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs intéressées. Tout Membre qui ratifie la convention peut, après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs intéressées, exclure de son application des types particuliers d'établissements couverts par la définition ci-dessus, mais au sujet desquels se posent des problèmes spécifiques revêtant une importance particulière.

3. a) Tout Membre qui ratifie la présente convention peut, après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs intéressées, étendre son application à d'autres établissements connexes qui fournissent des services pour le tourisme. Ces établissements doivent être spécifiés dans une déclaration jointe à ladite ratification.

b) Tout Membre qui ratifie la présente convention peut en outre ultérieurement, après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs intéressées, étendre le champ

d'application de la convention à d'autres catégories d'établissements connexes qui fournissent des services pour le tourisme, par une déclaration notifiée au Directeur général du Bureau international du Travail.

4. Tout Membre qui ratifie la présente convention doit, dans le premier rapport sur l'application de celle-ci qu'il est tenu de présenter en vertu de l'article 22 de la Constitution de l'Organisation internationale du Travail, indiquer, avec motifs à l'appui, les types d'établissements qui ont été l'objet d'une exclusion en application du paragraphe 2 ci-dessus en indiquant les positions respectives des organisations d'employeurs et de travailleurs intéressées quant à ces exclusions, et exposer, dans les rapports ultérieurs, l'état de sa législation et de sa pratique quant auxdits établissements, en précisant dans quelle mesure il a été donné suite, ou il est proposé de donner suite, à la présente convention dans les établissements en question.

Article 2

1. Aux fins de la présente convention, l'expression «travailleurs intéressés» désigne les travailleurs occupés dans les établissements auxquels la convention s'applique conformément aux dispositions de l'article 1, quelles que soient la nature et la durée de leur relation d'emploi. Néanmoins, tout Membre peut, à la lumière du droit, des conditions et de la pratique nationales, et après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs intéressées, exclure certaines catégories particulières de travailleurs de l'application de la totalité des dispositions de la présente convention ou de certaines d'entre elles.

2. Tout Membre qui ratifie la présente convention devra, dans le premier rapport sur l'application de celle-ci qu'il est tenu de présenter en vertu de l'article 22 de la Constitution de l'Organisation internationale du Travail, indiquer, avec motifs à l'appui, les catégories de travailleurs qui ont fait l'objet d'une exclusion en application du paragraphe 1 ci-dessus et exposer, dans les rapports ultérieurs, tout progrès accompli sur la voie d'une plus large application.

Article 3

1. Tout Membre doit, sans porter atteinte à l'autonomie des organisations d'employeurs et de travailleurs intéressés, adopter et appliquer, de manière appropriée au droit, aux conditions et à la pratique nationales, une politique visant à améliorer les conditions de travail des travailleurs intéressés.

2. L'objectif général de cette politique doit être que les travailleurs intéressés ne soient exclus du champ d'application d'aucune norme minimale adoptée au niveau national pour les travailleurs en général y compris celles relatives à la sécurité sociale.

Article 4

1. A moins que la législation ou la pratique nationales n'en disposent autrement, l'expression «durée du travail» désigne les périodes pendant lesquelles un travailleur est à la disposition de l'employeur.

2. Les travailleurs intéressés doivent bénéficier d'une durée normale du travail raisonnable de même que de dispositions raisonnables relatives aux heures supplémentaires, conformément à la législation et à la pratique nationales.

3. Les travailleurs intéressés doivent pouvoir disposer de périodes minimales raisonnables de repos journalier et hebdomadaire, conformément à la législation et à la pratique nationales.

4. Les horaires de travail doivent, lorsque cela est possible, être portés à la connaissance des travailleurs intéressés suffisamment à l'avance pour leur permettre d'organiser en conséquence leur vie personnelle et familiale.

Article 5

1. Si un travailleur est appelé à travailler pendant les jours fériés, il doit bénéficier d'une compensation adéquate, sous forme de temps libre ou de rémunération, déterminée par la négociation collective ou conformément à la législation ou à la pratique nationales.

2. Les travailleurs intéressés doivent avoir droit à un congé annuel payé dont la durée sera déterminée par la négociation collective ou conformément à la législation ou à la pratique nationales.

3. A l'expiration du contrat ou lorsque la période continue de service n'est pas suffisante pour donner droit à un congé annuel complet, les travailleurs intéressés doivent avoir droit à des congés payés proportionnels à la durée de la période de service, ou au paiement d'un salaire compensatoire, selon ce qui sera déterminé par la négociation collective ou conformément à la législation ou à la pratique nationales.

Article 6

1. Le terme «pourboire» désigne la somme que le client donne volontairement au travailleur en sus du montant qu'il doit payer pour les services reçus.

2. Indépendamment des pourboires, les travailleurs intéressés doivent recevoir une rémunération de base versée à intervalles réguliers.

Article 7

Là où cette pratique existe, l'achat et la vente des emplois dans les établissements visés à l'article 1 doivent être interdits.

Article 8

1. L'application des dispositions de la présente convention peut être assurée par voie de législation nationale, de conventions collectives, de sentences arbitrales ou de décisions judiciaires, ou de toute autre manière appropriée conforme à la pratique nationale.

2. Pour les Membres où les dispositions de la présente convention relèvent normalement de conventions conclues entre employeurs ou organisations d'employeurs et organisations de travailleurs, ou sont normalement mises en œuvre autrement que par la voie légale, les obligations en résultant seront considérées comme remplies dès lors que lesdites dispositions seront appliquées à la grande majorité des travailleurs intéressés, en vertu de telles conventions ou par d'autres moyens.

Article 9

Les ratifications formelles de la présente convention seront communiquées au Directeur général du Bureau international du Travail et par lui enregistrées.

Article 10

1. La présente convention ne liera que les Membres de l'Organisation internationale du Travail dont la ratification aura été enregistrée par le Directeur général.

2. Elle entrera en vigueur douze mois après que les ratifications de deux Membres auront été enregistrées par le Directeur général.

3. Par la suite, cette convention entrera en vigueur pour chaque Membre douze mois après la date où sa ratification aura été enregistrée.

Article 11

1. Tout Membre ayant ratifié la présente convention peut la dénoncer à l'expiration d'une période de dix années après la date de la mise en vigueur initiale de la convention, par un acte communiqué au Directeur général du Bureau international du Travail et par lui enregistré. La dénonciation ne prendra effet qu'une année après avoir été enregistrée.

2. Tout Membre ayant ratifié la présente convention qui, dans le délai d'une année après l'expiration de la période de dix années mentionnée au paragraphe précédent, ne fera pas usage de la faculté de dénonciation prévue par le présent article sera lié pour une nouvelle période de dix années et, par la suite, pourra dénoncer la présente convention à l'expiration de chaque période de dix années dans les conditions prévues au présent article.

Article 12

1. Le Directeur général du Bureau international du Travail notifiera à tous les Membres de l'Organisation internationale du Travail l'enregistrement de toutes les ratifications et dénonciations qui lui seront communiquées par les Membres de l'Organisation.

2. En notifiant aux Membres de l'Organisation l'enregistrement de la deuxième ratification qui lui aura été communiquée, le Directeur général appellera l'attention des Membres de l'Organisation sur la date à laquelle la présente convention entrera en vigueur.

Article 13

Le Directeur général du Bureau international du Travail communiquera au Secrétaire général des Nations Unies, aux fins d'enregistrement, conformément à l'article 102 de la Charte des Nations Unies, des renseignements complets au sujet de toutes ratifications et de tous actes de dénonciation qu'il aura enregistrés conformément aux articles précédents.

Article 14

Chaque fois qu'il le jugera nécessaire, le Conseil d'administration du Bureau international du Travail présentera à la Conférence générale un rapport sur l'application de la présente convention et examinera s'il y a lieu d'inscrire à l'ordre du jour de la Conférence la question de sa révision totale ou partielle.

Article 15

1. Au cas où la Conférence adopterait une nouvelle convention portant révision totale ou partielle de la présente convention, et à moins que la nouvelle convention ne dispose autrement:

- a) la ratification par un Membre de la nouvelle convention portant révision entraînerait de plein droit, nonobstant l'article 11 ci-dessus, dénonciation immédiate de la présente convention, sous réserve que la nouvelle convention portant révision soit entrée en vigueur;
- b) à partir de la date de l'entrée en vigueur de la nouvelle convention portant révision, la présente convention cesserait d'être ouverte à la ratification des Membres.

2. La présente convention demeurerait en tout cas en vigueur dans sa forme et teneur pour les Membres qui l'auraient ratifiée et qui ne ratifieraient pas la convention portant révision.

Article 16

Les versions française et anglaise du texte de la présente convention font également foi.

Annexe VI

Texte intégral de la recommandation (n° 179) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991

La Conférence internationale du Travail,

Convoquée à Genève par le Conseil d'administration du Bureau international du Travail, et s'y étant réunie le 5 juin 1991, en sa soixante-dix-huitième session;

Après avoir décidé d'adopter diverses propositions relatives aux conditions de travail dans les hôtels, restaurants et établissements similaires, question qui constitue le quatrième point à l'ordre du jour de la session;

Après avoir décidé, à la suite de l'adoption de la convention sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991, que ces propositions prendraient la forme d'une recommandation complémentaire,

adopte, ce vingt-cinquième jour de juin mil neuf cent quatre-vingt-onze, la recommandation ci-après, qui sera dénommée Recommandation sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991:

I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. La présente recommandation s'applique aux travailleurs, tels que définis au paragraphe 3, occupés:

- a) dans les hôtels et établissements similaires qui offrent un hébergement;
- b) dans les restaurants et établissements similaires qui fournissent des repas, des boissons ou les deux.

2. Les Membres pourront, après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs intéressées, étendre l'application de la présente recommandation à d'autres établissements connexes qui fournissent des services pour le tourisme.

3. Aux fins de la présente recommandation l'expression «travailleurs intéressés» désigne les travailleurs employés dans les établissements auxquels la recommandation s'applique, conformément aux dispositions des paragraphes 1 et 2, quelles que soient la nature et la durée de leur relation d'emploi.

4. (1) L'application des dispositions de la présente recommandation peut être assurée par voie de législation nationale, de conventions collectives, de sentences arbitrales ou de décisions judiciaires, ou de toute autre manière appropriée conforme à la pratique nationale.

(2) Les Membres devraient:

- a) pourvoir au contrôle efficace de l'application des mesures prises conformément à la présente recommandation au moyen d'un service d'inspection ou de tout autre moyen approprié;
- b) encourager les organisations d'employeurs et de travailleurs intéressées à jouer un rôle actif afin de promouvoir l'application des dispositions de la présente recommandation.

5. L'objectif général de la présente recommandation est, sans porter atteinte à l'autonomie des organisations d'employeurs et de travailleurs intéressées, d'améliorer les conditions de travail des travailleurs intéressés afin de les rapprocher de celles qui prévalent dans d'autres secteurs de l'économie.

II. DURÉE DU TRAVAIL ET PÉRIODES DE REPOS

6. A moins qu'il n'en soit disposé autrement selon les méthodes prévues au paragraphe 4 1), l'expression «durée du travail» désigne les périodes pendant lesquelles un travailleur est à la disposition de l'employeur.

7. (1) La mise en œuvre des dispositions relatives à la durée normale du travail et aux heures supplémentaires devraient faire l'objet de consultations entre l'employeur et les travailleurs intéressés ou leurs représentants.

(2) L'expression «représentants des travailleurs» désigne les personnes reconnues comme telles par la législation et la pratique nationales, conformément à la convention concernant les représentants des travailleurs, 1971.

(3) Les heures supplémentaires devraient être compensées par l'octroi de temps libre payé, d'une rémunération à un ou des taux plus élevés pour le travail effectué durant les heures supplémentaires, ou d'une rémunération plus élevée, selon ce qui sera déterminé conformément à la législation et la pratique nationales, et après consultation entre l'employeur et les travailleurs intéressés ou leurs représentants.

(4) Des mesures devraient être prises pour que les heures de travail et les heures supplémentaires fassent l'objet d'un calcul et de relevés exacts et que le travailleur intéressé ait accès au relevé le concernant.

8. Toutes les fois que cela se peut faire, les horaires fractionnés devraient être progressivement éliminés, de préférence par voie de négociation collective.

9. Le nombre et la durée des pauses prévues pour les repas devraient être déterminés en tenant compte des coutumes et traditions de chaque pays ou région, et selon que le repas est pris dans l'établissement lui-même ou ailleurs.

10. (1) Les travailleurs intéressés devraient avoir droit, autant que possible, à une période de repos hebdomadaire qui ne soit pas inférieure à trente-six heures et qui, toutes les fois que cela se peut faire, devrait être ininterrompue.

(2) Les travailleurs intéressés devraient avoir droit à une période de repos journalier moyen de dix heures consécutives.

11. Dans le cas où les travailleurs intéressés bénéficient d'un congé annuel payé d'une durée inférieure à quatre semaines par année de service, des mesures devraient être prises, par voie de négociation collective ou d'autres moyens conformes à la pratique nationale, pour porter cette durée progressivement à ce niveau.

III. FORMATION

12. (1) Tout Membre devrait, en consultation avec les organisations d'employeurs et de travailleurs intéressées, élaborer ou, s'il y a lieu, aider les organisations d'employeurs et de travailleurs et d'autres institutions à élaborer, des politiques et des programmes d'enseignement, de formation professionnelle, ainsi que de formation à la gestion pour les différentes professions dans les hôtels, restaurants et établissements similaires.

(2) L'objectif principal des programmes de formation devrait être d'améliorer les compétences, la qualité des prestations professionnelles ainsi que les perspectives de carrière des bénéficiaires.

Annexe VII

Conditions clés pour le développement des entreprises durables

Conditions clés d'un environnement propice à des entreprises durables	Rôle du gouvernement dans la promotion des entreprises durables	Exemples de conditions spécifiques au tourisme
Paix et stabilité politique	Favoriser le dialogue social et y participer	Une destination touristique dans un environnement politique stable attire les consommateurs
Bonne gouvernance	Application de la législation du travail par une administration du travail efficace, y compris l'inspection du travail	Des mesures efficaces contre la corruption, une gouvernance d'entreprise responsable pour garantir le développement à long terme des hôtels et restaurants, des centres touristiques et autres établissements
Dialogue social	Encourager le caractère volontaire de la responsabilité sociale des entreprises	La négociation collective entre travailleurs et employeurs du secteur du tourisme est déterminante pour améliorer les conditions de travail et donner aux consommateurs une image positive de l'entreprise
Respect des droits humains universels et des normes internationales du travail	Promouvoir les marchés publics, les prêts et les investissements socialement responsables et respectueux de l'environnement	La liberté d'association, la négociation collective, l'abolition du travail forcé et du travail des enfants ainsi que de la discrimination sont nécessaires dans les hôtels et les restaurants
Culture d'entreprise	Promouvoir les secteurs et chaînes de valeur	Création de nouveaux centres hôteliers et de restauration ainsi que de PME dans le cadre de la chaîne d'approvisionnement
Politique macroéconomique saine et stable et bonne gestion de l'économie	Souplesse et protection pour gérer le changement	Des politiques monétaires, budgétaires et de taux de change sont importantes pour assurer aux investisseurs et chefs d'entreprise locaux des conditions économiques stables et prévisibles
Commerce et intégration économique durable	Programmes ciblés	Contribution du tourisme à la réduction de la pauvreté, en particulier à la chaîne de valeur (liens intersectoriels)
Environnement juridique et réglementaire propice	Recherche et innovation	Une base juridique est nécessaire pour assurer la stabilité du tourisme, éviter la corruption et les coûts en matière d'efficacité et offrir un environnement stable aux consommateurs
Etat de droit et protection des droits de propriété	Accès à l'information et aux services commerciaux et financiers	Un système juridique efficace est une condition clé pour que les contrats soient honorés, l'état de droit respecté et les droits de propriété protégés, ainsi que pour attirer les investissements et créer un climat de confiance
Concurrence loyale	Coordination et cohérence des politiques	Prix équitables des voyages, des hôtels et des restaurants, et notamment respect des normes sociales et du travail et élimination des pratiques anticoncurrentielles
Accès aux services financiers	Politiques internationales	Faciliter et favoriser les investissements étrangers directs (IED)
Infrastructures matérielles	Structures de production et de consommation	Des infrastructures matérielles de qualité et en nombre suffisant en ce qui concerne les hôtels et restaurants, les systèmes de transport, les services publics et autres services, et les hôpitaux sont essentielles pour la viabilité des entreprises
Technologies de l'information et de la communication	Favoriser le développement des compétences	L'accès à des ordinateurs et à Internet pour les hôtels et restaurants et leurs consommateurs est fondamental pour le développement de l'industrie touristique

Conditions clés d'un environnement propice à des entreprises durables	Rôle du gouvernement dans la promotion des entreprises durables	Exemples de conditions spécifiques au tourisme
Education, formation et apprentissage tout au long de la vie		L'éducation, la formation et l'apprentissage tout au long de la vie sont nécessaires pour aider les travailleurs à trouver un bon emploi et les entreprises à trouver des travailleurs qualifiés
Justice sociale et insertion sociale		L'inégalité et la discrimination entravent le développement durable
Protection sociale adéquate		La sécurité sociale universelle pour les travailleurs est nécessaire pour renforcer la productivité et protéger leur santé et leur sécurité sur le lieu de travail
Gestion responsable de l'environnement		Respect de l'environnement et création d'emplois verts

Principes de viabilité applicables aux entreprises	Rôle des partenaires sociaux dans la promotion des entreprises durables	Exemples de conditions spécifiques au tourisme
Dialogue social et bonnes relations professionnelles	Sensibilisation	Des structures de dialogue social sur le lieu de travail sont essentielles pour assurer une négociation collective efficace ainsi que la consultation et la participation des travailleurs et pour créer un bon climat de travail et une situation avantageuse pour tous, ce qui favorise la motivation, la confiance et la coopération
Développement des ressources humaines	Représentation	Des travailleurs qualifiés, motivés et compétents sont le fondement même d'un environnement efficace, productif et accueillant pour le consommateur et de la qualité du service
Conditions de travail	Services	De bonnes conditions de travail offrent un environnement sûr et motivant et assurent un développement durable sur le lieu de travail
Productivité, salaires et partage des avantages	Mise en œuvre des politiques et des normes	Des conventions collectives et des perspectives de carrière amélioreront l'attractivité de l'entreprise, en particulier pour les femmes et les jeunes
Responsabilité sociale de l'entreprise		Des salariés satisfaits et qualifiés sont à la base du succès de l'entreprise sur le plan commercial et du point de vue de son engagement en faveur des questions sociales et environnementales, qui ouvre la voie à une mise en œuvre effective de la RSE
Gouvernance d'entreprise		Promotion de valeurs telles que l'équité, la responsabilisation, la transparence et le respect de l'état de droit

Source: BIT, d'après l'ouvrage de G. Buckley, J.M. Salazar-Xirinachs et M. Henriques intitulé: *The promotion of sustainable enterprises*, BIT, Genève, 2009.

Annexe VIII

Texte intégral d'accords-cadres internationaux (UITA/EFFAT, Accor, Club Med)

1. *Accord entre l'UITA et le groupe Accor sur le droit syndical, juin 1995*

Le groupe Accor et l'UITA:

constatent que, dans le cadre d'une économie globale, le maintien d'une société fondée sur les valeurs de la démocratie et sur le respect des droits de la personne est la condition de tout progrès social et économique;

constatent également que l'industrie hôtelière a besoin de paix et de consensus social pour se développer;

s'engagent, par conséquent, à œuvrer dans ce sens aussi et surtout par l'exemple qu'ils entendent donner;

rappellent le droit fondamental de chaque salarié à être représenté et défendu par une organisation syndicale de son choix;

reconnaissent la légitimité réciproque de l'autre interlocuteur et son droit d'intervenir aussi bien dans le domaine social que dans le domaine économique, chacun gardant ses responsabilités propres, pour autant qu'ils agissent conformément aux lois, conventions collectives ou autres arrangements conventionnels en vigueur;

sont convaincus que le renforcement de la démocratie dans le groupe est de la responsabilité des deux parties et qu'elle implique aussi bien la reconnaissance des divergences sur les moyens et les méthodes que la recherche de solutions par la voie de la négociation;

constatent que cet objectif demande, pour être atteint, un effort de formation et d'information de tous les salariés concernés ainsi que de leurs représentants ¹ pour qu'ils puissent mieux appréhender les problèmes, les contraintes et les enjeux de l'entreprise.

Dans cet esprit, le groupe Accor et l'UITA s'engagent à:

1. Vérifier la bonne application dans tous les établissements du groupe Accor des conventions n^{os} 87, 98 et 135 de l'OIT qui concernent respectivement:
 - le droit des salariés à s'affilier à une organisation syndicale de leur choix;
 - la protection des salariés contre tout acte de discrimination tendant à porter atteinte à la liberté syndicale;
 - la protection des représentants des salariés contre toutes mesures qui pourraient leur porter préjudice, y compris le licenciement, et qui seraient motivées par leur qualité ou leurs activités de représentants des salariés pour autant qu'ils agissent conformément aux lois, conventions collectives ou autres arrangements conventionnels en vigueur.

¹ Les représentants des salariés s'entendent tels que définis par l'article 3 de la convention n^o 135 de l'OIT: «les termes "représentants des travailleurs" désignent des personnes reconnues comme telles par la législation ou la pratique nationales, qu'elles soient:

- a) des représentants syndicaux, à savoir des représentants nommés ou élus par des syndicats ou par les membres de syndicats;
- b) ou des représentants élus, à savoir des représentants librement élus par les travailleurs de l'entreprise, conformément aux dispositions de la législation nationale ou de conventions collectives, et dont les fonctions ne s'étendent pas à des activités qui sont reconnues, dans les pays intéressés, comme relevant des prérogatives exclusives des syndicats.»

Le groupe Accor s'engage donc à ne pas s'opposer aux tentatives de syndicalisation des salariés.

Le groupe Accor considère que le respect des droits syndicaux fait partie du bon renom de ses marques.

2. Encourager les directions, au niveau des entreprises ou établissements, à permettre aux représentants des syndicats d'accomplir leur mandat et de bénéficier, à compétence comparable, des mêmes possibilités d'accès à la formation, de progression de salaire et de promotion que l'ensemble des salariés.

Les deux parties conviennent que d'éventuels litiges concernant l'interprétation ou l'application de cet accord seront examinés conjointement en vue d'émettre des recommandations aux parties concernées. Le texte de référence est le texte établi en français.

2. Accord relatif au respect des droits fondamentaux au travail et à la mobilité transnationale des salariés GE du Club Méditerranée dans la zone Europe-Afrique, révisé en juillet 2009

Entre

La société Club Méditerranée SA, dont le siège social est situé 11, rue de Cambrai, 75019 Paris, représentée par M. Olivier Sastre, Directeur général des Ressources humaines,

Et, d'autre part

L'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes, ci-après désignée UITA, dont le siège est situé Rampe-du-Pont-Rouge 8, à Genève/Petit-Lancy en Suisse, représentée par M. Ron Oswald, Secrétaire général;

La Fédération européenne des syndicats des secteurs de l'alimentation, de l'agriculture, du tourisme et des branches connexes, ci-après désignée EFFAT, dont le siège est situé Rue Fossé-aux-Loups 38, à Bruxelles en Belgique, représentée par M. Harald Wiedenhofer, Secrétaire général.

Preamble

- Les parties constatent que le secteur de l'hôtellerie-restauration-tourisme se caractérise par une pénurie persistante de main-d'œuvre qualifiée et par des difficultés croissantes pour organiser la mobilité des salariés/es dans le monde.
- Les parties reconnaissent la nécessité de développer des solutions permettant au personnel de service GE (Gentil employé) du Club Méditerranée ayant l'expérience et la qualification requise d'occuper des emplois dans les sites du Club Méditerranée d'autres pays que leur pays d'origine, dans la mesure où cela correspond aux besoins de l'entreprise et aux souhaits de la personne concernée et où ces solutions ne sont pas de nature à menacer les emplois, les conditions de travail, le niveau de salaire ou les autres conditions sociales des salariés/es du pays d'accueil.
- Les dispositions du présent accord ne peuvent en aucun cas se substituer aux dispositions applicables au sein des villages du Club Méditerranée. L'existence de cet accord ne peut avoir pour effet de restreindre de quelque manière que ce soit les droits provenant de la législation, des règlements, des conventions collectives ou des coutumes locales.

En cas de litige, la commission de suivi de l'accord prévue à l'article IV.1 pourra être amenée à se prononcer, sans préjudice d'autres voies de recours.

- Les parties expriment dans le cadre du présent accord leur souhait commun de faciliter la mobilité transnationale du personnel de service GE du Club Méditerranée sous statut saisonnier.

I. Champ d'application géographique

- Les dispositions du présent accord concernant les droits fondamentaux au travail s'appliquent à l'ensemble des villages du Club Méditerranée dans le monde.
- Les dispositions concernant la mobilité transnationale du personnel de service GE s'appliquent aux villages exploités directement par le Club Méditerranée dans les pays situés dans la zone d'exploitation opérationnelle Europe-Afrique: les pays de l'Union européenne, la Turquie, l'Egypte, le Maroc, la Suisse, la Tunisie, la Côte d'Ivoire, le Sénégal et l'Ile Maurice.

Les parties signataires conviennent de s'engager sur les dispositions qui suivent:

II. Le respect des droits fondamentaux au travail

S'inspirant des principes énoncés par les conventions de l'Organisation internationale du Travail (OIT), le Club Méditerranée s'engage:

- A respecter le droit des salariés, en fonction de la législation applicable dans chaque pays, à former un syndicat et/ou à devenir membre du syndicat de leur choix.
- A ne pas recourir à des méthodes ayant pour objectif de décourager l'appartenance syndicale, comme des réunions, tracts, communications verbales à contenu antisyndical.
- A ce que les représentants syndicaux élus ou désignés, en fonction de la législation applicable dans chaque pays, ainsi que les adhérents aux organisations syndicales, ne fassent l'objet d'aucune discrimination en matière d'emploi, de salaire, de conditions de travail, d'accès à la formation professionnelle et de déroulement de carrière, en raison de leur affiliation ou de leur action syndicale.
- A communiquer aux organisations syndicales concernées l'information prévue par la législation nationale applicable sur l'activité générale du Club et, le cas échéant, sur l'activité du site concerné, afin de leur permettre de conduire des négociations collectives conformes à cette législation dans chacun de leur pays.
- A permettre le contact des représentants syndicaux avec les salariés/es du Club, dans le cadre des Lois, conventions collectives et pratiques nationales ou locales.
- A ne tolérer aucune forme de travail forcé ou obligatoire en tant que mesure de coercition, de sanction à l'égard de personnes exprimant une opinion politique, méthode d'utilisation de la main-d'œuvre à des fins de développement économique, mesure de discipline au travail, punition pour fait de grève, mesure de discrimination raciale, sociale, nationale ou religieuse. Le terme de «travail forcé ou obligatoire» désigne tout travail ou service exigé d'un individu sous la menace d'une peine quelconque et pour lequel ledit individu ne s'est pas offert de plein gré.
- A respecter l'abolition effective du travail des enfants, l'âge minimum d'admission à l'emploi ne pouvant pas être inférieur à 15 ans quelle que soit la législation locale et, concernant les travaux susceptibles de compromettre la santé, la sécurité ou la moralité des adolescents, à 18 ans.
- A respecter le principe d'égalité des chances et de traitement en matière d'emploi, c'est-à-dire ne pratiquer aucune discrimination, distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion ou l'opinion politique.
- A assurer, par des moyens adaptés, l'application à tous les salariés du principe d'égalité de rémunération entre la main-d'œuvre masculine et la main-d'œuvre féminine pour un travail de valeur égale.

Le Club Méditerranée garantit les conditions de mise en pratique des droits mentionnés plus haut pour les salariés ainsi que pour ceux qui fournissent des services aux établissements du groupe.

En cas de difficultés ou de litiges, les salariés concernés peuvent faire appel à la commission d'application de l'accord prévue à l'article 4.1.

III. Mobilité transnationale des salariés (personnel de service GE) du Club Méditerranée originaires des pays d'Europe-Afrique

III.1. Dispositions générales

- 1.1. Les parties expriment, dans le cadre du présent accord, leur souhait commun d'encourager la mobilité transnationale volontaire des salariés appartenant à la catégorie du personnel de service GE du Club Méditerranée sous statut saisonnier et originaires des pays d'Europe et d'Afrique concernés par le champ d'application géographique du présent accord, afin de leur permettre de venir travailler dans les villages du Club Méditerranée situés au sein de l'Union européenne sous statut saisonnier. Cette mobilité est encouragée pour autant que le Club Méditerranée n'aura pu trouver localement la main-d'œuvre nécessaire.
- 1.2. Les conditions d'emploi applicables à ces salariés en matière de salaire, de durée du travail et de conditions de travail ne peuvent pas être inférieures, *pro rata temporis*, à celles applicables aux personnes qui travaillent dans l'établissement considéré. Ces dispositions s'appliquent également concernant le logement et la nourriture, les salariés pouvant intervenir le cas échéant auprès des représentants du personnel du village de vacances considéré.
- 1.3. Dans le cas où des personnels de service GE permanents dans leur pays d'origine viennent travailler dans un pays de l'Union européenne, l'introduction se fait sur la base d'un détachement pour la durée de la saison dans les conditions normales d'emploi des salariés des villages concernés.
- 1.4. Les salariés GE bénéficient d'un délai de prévenance avant le début du contrat ou du détachement proposé d'au moins 15 jours.
- 1.5. Une information est communiquée aux représentants du personnel des villages d'origine, sur les critères de choix et les conditions de mobilité des salariés GE appelés à venir travailler au sein de l'Union européenne.

III.2. Dispositions de mise en œuvre de la mobilité transnationale

- 2.1. La direction du Club Méditerranée a initié une migration durant les saisons d'hiver dans les Alpes, de personnel de service GE originaire des villages du Club Méditerranée dans les pays d'Europe-Afrique (à ce jour Tunisie, Maroc, Turquie). Le Club Méditerranée, avec l'appui des organisations syndicales signataires, demandera aux pouvoirs publics la possibilité de continuer à introduire sur le territoire européen des salariés saisonniers migrants originaires de ces pays.
- 2.2. En fonction des besoins exprimés et des critères établis par la direction du Club Méditerranée, l'entreprise effectue les démarches prévues par la réglementation des pays concernés pour obtenir les autorisations nécessaires à l'introduction des salariés proposés par les directions du Club Méditerranée des différents pays.
- 2.3. Chaque saison fait l'objet de la conclusion d'un contrat de travail à durée déterminée saisonnier conforme aux dispositions du droit social du pays d'accueil et aux conditions d'emploi et de rémunération résultant des conventions et usages applicables dans le village d'accueil concerné pour le personnel de service GE.
- 2.4. Ces salariés migrants bénéficient pour leur saison dans un pays autre que leur pays d'origine de la couverture de sécurité sociale du pays où ils sont employés.

III.3. Mesures d'accompagnement

Dans le cadre du suivi paritaire des conditions de la mobilité transnationale, les dispositions d'accompagnement suivantes sont convenues entre les parties:

- 3.1. Des sessions d'accueil sont élaborées dans le pays d'accueil, par les services du Club Méditerranée, qui ont comme thème: la connaissance du village et de la station touristique d'accueil, son organisation, sa géographie et les principaux services rendus.

-
- 3.2. Au cours de la saison, si le personnel est présent, une visite d'un représentant de l'EFFAT-UITA est planifiée par les services du Club Méditerranée dans un ou plusieurs établissements accueillant les personnels GE migrants mentionnés au point III.2, dans la limite de 3 jours de visites par saison. Au cours de ces visites, les conditions sociales de la mobilité sont abordées.
 - 3.3. Le temps passé par le représentant désigné par l'EFFAT-UITA pour la mise en œuvre des dispositions de l'article III.3 ci-dessus fait l'objet d'une indemnisation sur la base d'un forfait journalier de 330 euros.

Les modalités de versement de cette prise en charge sont fixées par accord entre la direction et les organisations syndicales européennes et internationales signataires du présent accord.

Cette indemnisation est versée sur justification du temps passé par le représentant de l'EFFAT-UITA.

Les frais de déplacement (voyage, hébergement et repas) du représentant de l'EFFAT-UITA sont pris en charge, après accord de l'entreprise, sur présentation des justificatifs.

IV. Application de l'accord et dispositions générales

1. Les parties conviennent, en cas de problème d'interprétation ou d'application du présent accord, de se réunir à la demande de l'une ou l'autre des parties afin de rechercher une solution concertée à ce problème. Cette phase de concertation sera un préalable obligatoire à toute autre démarche.
2. Une commission paritaire de suivi de l'accord est constituée, d'une part de deux représentants de l'EFFAT et de l'UITA et, d'autre part, de deux représentants désignés par la direction du Club Méditerranée.
3. Elle se réunit une fois par an à l'occasion de la réunion du Comité Européen de Dialogue Social pour débattre des évolutions économiques et sociales du Club Méditerranée et envisager une gestion prévisionnelle de la mobilité concertée.
4. Elle a également pour rôle de faire le point sur la mise en œuvre de l'accord et de débattre de ses améliorations possibles. Elle se réunit par ailleurs sur demande de la direction ou de l'un des membres du bureau du Comité européen de dialogue social du Club Méditerranée, après accord de la direction du Club Méditerranée.
5. Dans tous les cas, l'employeur met à disposition les moyens nécessaires au bon déroulement de la réunion, y compris la prise en charge des frais engagés par les représentants pour participer à cette réunion.
6. Cet accord est conclu pour une durée indéterminée. En cas de besoin, les parties signataires se réuniront afin d'effectuer ensemble un bilan de l'application de ce texte et d'envisager d'éventuelles améliorations de l'accord.
7. Chaque partie signataire peut dénoncer tout ou partie de cet accord avec un délai de prévenance de trois mois.
8. Un double de cet accord est déposé à la direction générale Emploi et affaires sociales de la Communauté européenne et auprès des services du Bureau international du Travail à Genève.

Paris, le 28 juillet 2009

Pour le Club Méditerranée
M. Olivier SASTRE
Directeur général des Ressources humaines

Pour l'UITA
M. Ron OSWALD
Secrétaire général

Pour l'EFFAT
M. Harald WIEDENHOFER
Secrétaire général

Annexe IX

Code mondial d'éthique du tourisme de l'OMT, octobre 2001

adopté par l'Assemblée générale de l'OMT dans la résolution A/RES/406(XIII) de sa treizième session (Santiago [Chili], 27 septembre - 1^{er} octobre 1999).

Préambule

Nous, Membres de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), représentants de l'industrie touristique mondiale, délégués des Etats, territoires, entreprises, institutions et organismes réunis en Assemblée générale à Santiago du Chili ce 1^{er} octobre 1999,

Réaffirmant les objectifs énoncés dans l'article 3 des Statuts de l'Organisation mondiale du tourisme, et conscients du rôle «décisif et central» reconnu à cette Organisation par l'Assemblée générale des Nations Unies, dans la promotion et le développement du tourisme, en vue de contribuer à l'expansion économique, à la compréhension internationale, à la paix, à la prospérité ainsi qu'au respect universel et à l'observation des droits de l'homme et des libertés fondamentales, sans distinction de race, de sexe, de langue ou de religion,

Profondément convaincus que, par les contacts directs, spontanés et non médiatisés qu'il permet entre des hommes et des femmes relevant de cultures et de modes de vie différents, le tourisme représente une force vive au service de la paix ainsi qu'un facteur d'amitié et de compréhension entre les peuples du monde,

S'inscrivant dans une logique tendant à concilier durablement protection de l'environnement, développement économique et lutte contre la pauvreté, telle que formulée par les Nations Unies en 1992 lors du «Sommet de la Terre» de Rio de Janeiro, et exprimée dans le Programme d'action 21, adopté à cette occasion,

Prenant en compte la croissance rapide et continue, aussi bien passée que prévisible, de l'activité touristique, que celle-ci résulte de motifs de loisirs, d'affaires, de culture, de religion ou de santé, et ses effets puissants, tant positifs que négatifs, sur l'environnement, l'économie et la société des pays tant d'origine que d'accueil, sur les communautés locales et les populations autochtones, comme sur les relations et échanges internationaux,

Ayant pour but de promouvoir un tourisme responsable et durable, accessible à tous dans le cadre du droit de toute personne d'utiliser son temps libre à des fins de loisirs ou de voyages, et dans le respect des choix de société de tous les peuples,

Mais également persuadés que l'industrie touristique mondiale, dans son ensemble, a beaucoup à gagner à se mouvoir dans un environnement favorisant l'économie de marché, l'entreprise privée et la liberté du commerce, lui permettant d'optimiser ses effets bénéfiques en termes de création d'activité et d'emplois,

Intimement convaincus qu'au prix du respect d'un certain nombre de principes, et de l'observance d'un certain nombre de règles, un tourisme responsable et durable n'est nullement incompatible avec une libéralisation accrue des conditions qui président au commerce des services et sous l'égide desquelles opèrent les entreprises de ce secteur, et qu'il est possible, dans ce domaine, de concilier économie et écologie, environnement et développement, ouverture aux échanges internationaux et protection des identités sociales et culturelles,

Considérant, dans une telle démarche, que tous les acteurs du développement touristique – administrations nationales, régionales et locales, entreprises, associations professionnelles, travailleurs du secteur, organisations non gouvernementales et organismes de toute nature de l'industrie touristique – mais aussi les communautés d'accueil, les organes de presse et les touristes eux-mêmes, exercent des responsabilités différenciées mais interdépendantes dans la valorisation individuelle et sociétale du tourisme, et que la formulation des droits et devoirs de chacun contribuera à la réalisation de cet objectif,

Soucieux, comme l'Organisation mondiale du tourisme s'y emploie elle-même depuis sa résolution 364(XII) adoptée lors de son Assemblée générale de 1997 (Istanbul), de promouvoir un véritable

partenariat entre les acteurs publics et privés du développement touristique, et souhaitant voir un partenariat et une coopération de même nature s'étendre, de manière ouverte et équilibrée, aux relations entre pays émetteurs et récepteurs et leurs industries touristiques respectives,

Nous plaçant dans le prolongement des Déclarations de Manille de 1980 sur le tourisme mondial et de 1997 sur l'impact du tourisme sur la société, ainsi que de la Charte du tourisme et du Code du touriste adoptés à Sofia en 1985 sous l'égide de l'OMT,

Mais estimant que ces instruments doivent être complétés par un ensemble de principes interdépendants dans leur interprétation et leur application, sur lesquels les acteurs du développement touristique devraient régler leur conduite à l'aube du XXI^e siècle,

Utilisant, aux fins du présent instrument, les définitions et classifications applicables aux voyages, et spécialement les notions de «visiteur», de «touriste» et de «tourisme», telles qu'adoptées par la Conférence internationale d'Ottawa, tenue du 24 au 28 juin 1991, et approuvées, en 1993, par la Commission de statistique des Nations Unies lors de sa vingt-septième session,

Nous référant notamment aux instruments suivants:

- Déclaration universelle des droits de l'homme du 10 décembre 1948;
- Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels du 16 décembre 1966;
- Pacte international relatif aux droits civils et politiques du 16 décembre 1966;
- Convention de Varsovie sur le transport aérien du 12 octobre 1929;
- Convention internationale de l'aviation civile de Chicago, du 7 décembre 1944 ainsi que les Conventions de Tokyo, La Haye et Montréal, prises en relation avec celle-ci;
- Convention sur les facilités douanières pour le tourisme du 4 juillet 1954 et Protocole associé;
- Convention concernant la protection du patrimoine mondial culturel et naturel du 23 novembre 1972;
- Déclaration de Manille sur le tourisme mondial du 10 octobre 1980;
- Résolution de la VI^e Assemblée générale de l'OMT (Sofia) adoptant la Charte du tourisme et le Code du touriste du 26 septembre 1985;
- Convention relative aux droits de l'enfant du 20 novembre 1989;
- Résolution de la IX^e Assemblée générale de l'OMT (Buenos Aires) portant notamment sur la facilitation des voyages ainsi que sur la sécurité et la protection des touristes du 4 octobre 1991;
- Déclaration de Rio de Janeiro sur l'environnement et le développement du 13 juin 1992;
- Accord général sur le Commerce des Services du 15 avril 1994;
- Convention sur la biodiversité du 6 janvier 1995;
- Résolution de la XI^e Assemblée générale de l'OMT (Le Caire) sur la prévention du tourisme sexuel organisé du 22 octobre 1995;
- Déclaration de Stockholm contre l'exploitation sexuelle d'enfants à des fins commerciales du 28 août 1996;
- Déclaration de Manille sur l'impact du tourisme sur la société, du 22 mai 1997;
- Conventions et recommandations adoptées par l'Organisation internationale du travail en matière de conventions collectives, de prohibition du travail forcé et du travail des enfants, de défense des droits des peuples autochtones, d'égalité de traitement et de non-discrimination dans le travail;

affirmons le droit au tourisme et à la liberté des déplacements touristiques,

marquons notre volonté de promouvoir un ordre touristique mondial, équitable, responsable et durable, au bénéfice partagé de tous les secteurs de la société, dans un contexte d'économie internationale ouverte et libéralisée, et

proclamons solennellement à ces fins les principes du Code mondial d'éthique du tourisme.

Code mondial d'éthique du tourisme

Article 1

Contribution du tourisme à la compréhension et au respect mutuels entre hommes et sociétés

1. La compréhension et la promotion des valeurs éthiques communes à l'humanité, dans un esprit de tolérance et de respect de la diversité des croyances religieuses, philosophiques et morales, sont à la fois le fondement et la conséquence d'un tourisme responsable; les acteurs du développement touristique et les touristes eux-mêmes se doivent de porter attention aux traditions ou pratiques sociales et culturelles de tous les peuples, y compris celles des minorités et des populations autochtones, et de reconnaître leur richesse.
2. Les activités touristiques doivent être conduites en harmonie avec les spécificités et traditions des régions et pays d'accueil, et dans l'observation de leurs lois, us et coutumes.
3. Les communautés d'accueil, d'une part, et les acteurs professionnels locaux, d'autre part, doivent apprendre à connaître et à respecter les touristes qui les visitent, et à s'informer sur leurs modes de vie, leurs goûts et leurs attentes; l'éducation et la formation qui sont délivrées aux professionnels contribuent à un accueil hospitalier.
4. Les autorités publiques ont pour mission d'assurer la protection des touristes et visiteurs, et de leurs biens; elles doivent porter une attention spéciale à la sécurité des touristes étrangers, en raison de la vulnérabilité particulière qui peut être la leur; elles facilitent la mise en place de moyens d'information, de prévention, de protection, d'assurance et d'assistance spécifiques correspondant à leurs besoins; les attentats, agressions, enlèvements ou menaces visant les touristes ou les travailleurs de l'industrie touristique, de même que les destructions volontaires d'installations touristiques ou d'éléments du patrimoine culturel ou naturel, doivent être sévèrement condamnés et réprimés conformément à leurs législations nationales respectives.
5. Les touristes et visiteurs doivent se garder, à l'occasion de leurs déplacements, de tout acte criminel ou considéré comme délictueux au regard des lois du pays visité, et de tout comportement ressenti comme choquant ou blessant par les populations locales, ou encore susceptible de porter atteinte à l'environnement local; ils s'abstiennent de tout trafic de drogue, d'armes, d'antiquités, d'espèces protégées, ainsi que de produits et substances dangereux ou prohibés par les réglementations nationales.
6. Les touristes et visiteurs ont la responsabilité de chercher à s'informer, avant même leur départ, sur les caractéristiques des pays qu'ils s'appêtent à visiter; ils doivent avoir conscience des risques en matière de santé et de sécurité inhérents à tout déplacement hors de leur environnement habituel, et se comporter de manière à minimiser ces risques.

Article 2

Le tourisme, vecteur d'épanouissement individuel et collectif

1. Le tourisme, activité le plus souvent associée au repos, à la détente, au sport, à l'accès à la culture et à la nature, doit être conçu et pratiqué comme un moyen privilégié de l'épanouissement individuel et collectif; pratiqué avec l'ouverture d'esprit nécessaire, il constitue un facteur irremplaçable d'auto-éducation personnelle, de tolérance mutuelle et d'apprentissage des différences légitimes entre peuples et cultures, et de leur diversité.
2. Les activités touristiques doivent respecter l'égalité des hommes et des femmes; elles doivent tendre à promouvoir les droits de l'homme et, spécialement, les droits particuliers des groupes les plus vulnérables, notamment les enfants, les personnes âgées ou handicapées, les minorités ethniques et les peuples autochtones.
3. L'exploitation des êtres humains sous toutes ses formes, notamment sexuelle, et spécialement lorsqu'elle s'applique aux enfants, porte atteinte aux objectifs fondamentaux du tourisme et constitue la négation de celui-ci; à ce titre, conformément au droit international, elle doit être rigoureusement combattue avec la coopération de tous les Etats concernés et sanctionnée sans concession par les législations nationales tant des pays visités que de ceux des auteurs de ces actes, quand bien même ces derniers sont accomplis à l'étranger.

4. Les déplacements pour des motifs de religion, de santé, d'éducation et d'échanges culturels ou linguistiques constituent des formes particulièrement intéressantes de tourisme, qui méritent d'être encouragées.

5. L'introduction dans les programmes d'éducation d'un enseignement sur la valeur des échanges touristiques, leurs bénéfices économiques, sociaux et culturels, mais aussi leurs risques, doit être encouragée.

Article 3

Le tourisme, facteur de développement durable

1. Il est du devoir de l'ensemble des acteurs du développement touristique de sauvegarder le milieu naturel, dans la perspective d'une croissance économique saine, continue et durable, propre à satisfaire équitablement les besoins et les aspirations des générations présentes et futures.

2. L'ensemble des modes de développement touristique permettant d'économiser les ressources naturelles rares et précieuses, notamment l'eau et l'énergie, ainsi que d'éviter dans toute la mesure du possible la production de déchets, devront être privilégiés et encouragés par les autorités publiques nationales, régionales et locales.

3. L'étalement dans le temps et dans l'espace des flux de touristes et de visiteurs, spécialement ceux résultant des congés payés et des vacances scolaires, et un meilleur équilibre de la fréquentation doivent être recherchés de manière à réduire la pression de l'activité touristique sur l'environnement, et à accroître son impact bénéfique sur l'industrie touristique et l'économie locale.

4. Les infrastructures doivent être conçues et les activités touristiques programmées de sorte que soit protégé le patrimoine naturel constitué par les écosystèmes et la biodiversité, et que soient préservées les espèces menacées de la faune et de la flore sauvages; les acteurs du développement touristique, et notamment les professionnels, doivent consentir à ce que des limitations ou contraintes soient imposées à leurs activités lorsque celles-ci s'exercent dans des espaces particulièrement sensibles: régions désertiques, polaires ou de haute montagne, zones côtières, forêts tropicales ou zones humides, propices à la création de parcs naturels ou de réserves protégées.

5. Le tourisme de nature et l'écotourisme sont reconnus comme des formes particulièrement enrichissantes et valorisantes de tourisme dès lors qu'ils s'inscrivent dans le respect du patrimoine naturel et des populations locales et répondent à la capacité d'accueil des sites.

Article 4

Le tourisme, utilisateur du patrimoine culturel de l'humanité et élément contribuant à son enrichissement

1. Les ressources touristiques appartiennent au patrimoine commun de l'humanité; les communautés sur les territoires desquelles elles se situent ont, vis-à-vis d'elles, des droits et des obligations particuliers.

2. Les politiques et activités touristiques sont menées dans le respect du patrimoine artistique, archéologique et culturel, qu'elles doivent protéger et transmettre aux générations futures; un soin particulier est accordé à la préservation et à la mise en valeur des monuments, sanctuaires et musées, de même que des sites historiques ou archéologiques, qui doivent être largement ouverts à la fréquentation touristique; doit être encouragé l'accès du public aux biens et monuments culturels privés, dans le respect des droits de leurs propriétaires, de même qu'aux édifices religieux, sans préjudice des nécessités du culte.

3. Les ressources tirées de la fréquentation des sites et monuments culturels ont vocation, au moins partiellement, à être utilisées pour l'entretien, la sauvegarde, la valorisation et l'enrichissement de ce patrimoine.

4. L'activité touristique doit être conçue de manière à permettre la survie et l'épanouissement des productions culturelles et artisanales traditionnelles ainsi que du folklore, et non à provoquer leur standardisation et leur appauvrissement.

Article 5

Le tourisme, activité bénéfique pour les pays et communautés d'accueil

1. Les populations locales sont associées aux activités touristiques et participent équitablement aux bénéfices économiques, sociaux et culturels qu'elles génèrent, et spécialement aux créations d'emplois directes et indirectes qui en résultent.
2. Les politiques touristiques doivent être conduites de telle sorte qu'elles contribuent à l'amélioration des niveaux de vie des populations des régions visitées et répondent à leurs besoins; la conception urbanistique et architecturale et le mode d'exploitation des stations et hébergements doivent viser à leur meilleure intégration possible dans le tissu économique et social local; à compétence égale, l'emploi de la main-d'œuvre locale doit être recherché en priorité.
3. Une attention particulière doit être portée aux problèmes spécifiques des zones côtières et territoires insulaires, ainsi que des régions rurales ou de montagne fragiles, pour lesquels le tourisme représente souvent l'une des rares opportunités de développement face au déclin des activités économiques traditionnelles.
4. Les professionnels du tourisme, notamment les investisseurs, doivent, dans le cadre des réglementations établies par les autorités publiques, procéder aux études d'impact de leurs projets de développement sur l'environnement et les milieux naturels; ils doivent également délivrer, avec la plus grande transparence et l'objectivité requise, les informations quant à leurs programmes futurs, et leurs retombées prévisibles, et faciliter un dialogue sur leur contenu avec les populations intéressées.

Article 6

Obligations des acteurs du développement touristique

1. Les acteurs professionnels du tourisme ont l'obligation de fournir aux touristes une information objective et sincère sur les lieux de destination, et sur les conditions de voyage, d'accueil et de séjour; ils assurent la parfaite transparence des clauses des contrats proposés à leurs clients, tant en ce qui concerne la nature, le prix et la qualité des prestations qu'ils s'engagent à fournir que les contreparties financières qui leur incombent en cas de rupture unilatérale de leur part desdits contrats.
2. Les professionnels du tourisme, pour autant que cela dépende d'eux, se préoccupent, en coopération avec les autorités publiques, de la sécurité, de la prévention des accidents, de la protection sanitaire et de l'hygiène alimentaire de ceux qui font appel à leurs services; ils veillent à l'existence de systèmes d'assurance et d'assistance adaptés; ils acceptent l'obligation de rendre des comptes, selon des modalités prévues par les réglementations nationales, et, le cas échéant, de verser une indemnisation équitable en cas de non-respect de leurs obligations contractuelles.
3. Les professionnels du tourisme, pour autant que cela dépende d'eux, contribuent au plein épanouissement culturel et spirituel des touristes et permettent l'exercice, pendant les déplacements, de leur culte religieux.
4. Les autorités publiques des Etats d'origine et des pays d'accueil, en liaison avec les professionnels intéressés et leurs associations, veillent à la mise en place des mécanismes nécessaires au rapatriement des touristes en cas de défaillance de l'entreprise ayant organisé leur voyage.
5. Les gouvernements ont le droit – et le devoir – spécialement en cas de crise, d'informer leurs ressortissants des conditions difficiles, voire des dangers, qu'ils peuvent rencontrer à l'occasion de leurs déplacements à l'étranger; il leur incombe cependant de délivrer de telles informations sans porter atteinte de manière injustifiée ou exagérée à l'industrie touristique des pays d'accueil et aux intérêts de leurs propres opérateurs; le contenu d'éventuelles mises en garde devra donc être préalablement discuté avec les autorités des pays d'accueil et les professionnels intéressés; les recommandations formulées seront strictement proportionnées à la gravité des situations rencontrées et limitées aux zones géographiques où l'insécurité est avérée; elles devront être allégées ou annulées dès que le retour à la normale le permettra.
6. La presse, notamment la presse touristique spécialisée, et les autres médias, y compris les moyens modernes de communication électronique, doivent délivrer une information honnête et équilibrée sur les événements et situations susceptibles d'influer sur la fréquentation touristique; ils ont également pour mission d'apporter des indications précises et fiables aux consommateurs de

services touristiques; les nouvelles technologies de la communication et du commerce électronique doivent également être développées et utilisées à cette fin; de même que la presse et les médias, elles ne doivent en aucune manière favoriser le tourisme sexuel.

Article 7

Droit au tourisme

1. La possibilité d'accéder, directement et personnellement, à la découverte des richesses de la planète constitue un droit également ouvert à tous les habitants du monde; la participation toujours plus étendue au tourisme national et international doit être considérée comme l'une des meilleures expressions possibles de la croissance continue du temps libre, et ne pas se voir opposer d'obstacles.

2. Le droit au tourisme pour tous doit être regardé comme le corollaire de celui au repos et aux loisirs, et notamment du droit à une limitation raisonnable de la durée du travail et à des congés payés périodiques, garanti par l'article 24 de la Déclaration universelle des droits de l'homme et l'article 7 d) du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels.

3. Le tourisme social, et notamment le tourisme associatif, qui permet l'accès du plus grand nombre aux loisirs, aux voyages et aux vacances, doit être développé avec l'appui des autorités publiques.

4. Le tourisme des familles, des jeunes et des étudiants, des personnes âgées et des handicapés doit être encouragé et facilité.

Article 8

Liberté des déplacements touristiques

1. Les touristes et visiteurs bénéficient, dans le respect du droit international et des législations nationales, de la liberté de circuler à l'intérieur de leur pays comme d'un Etat à un autre, conformément à l'article 13 de la Déclaration universelle des droits de l'homme; ils doivent pouvoir accéder aux zones de transit et de séjour ainsi qu'aux sites touristiques et culturels sans formalité exagérée ni discrimination.

2. Les touristes et visiteurs se voient reconnaître la faculté d'utiliser tous les moyens de communication disponibles, intérieurs ou extérieurs; ils doivent bénéficier d'un prompt et facile accès aux services administratifs, judiciaires et de santé locaux; ils peuvent librement contacter les autorités consulaires du pays dont ils sont ressortissants conformément aux conventions diplomatiques en vigueur.

3. Les touristes et visiteurs bénéficient des mêmes droits que les citoyens du pays visité quant à la confidentialité des données et informations personnelles les concernant, notamment lorsque celles-ci sont stockées sous forme électronique.

4. Les procédures administratives de passage des frontières, qu'elles relèvent des Etats ou résultent d'accords internationaux, telles que les visas, ou les formalités sanitaires et douanières, doivent être adaptées de manière à faciliter la liberté des voyages et l'accès du plus grand nombre au tourisme international; les accords entre groupes de pays visant à harmoniser et simplifier ces procédures doivent être encouragés; les impôts et charges spécifiques pénalisant l'industrie touristique et portant atteinte à sa compétitivité doivent être progressivement éliminés ou corrigés.

5. Les voyageurs doivent pouvoir disposer, autant que la situation économique des pays dont ils sont originaires le permet, des allocations de devises convertibles nécessaires à leurs déplacements.

Article 9

Droits des travailleurs et des entrepreneurs de l'industrie touristique

1. Les droits fondamentaux des travailleurs salariés et indépendants de l'industrie touristique et des activités connexes doivent être assurés sous le contrôle des administrations tant de leurs Etats d'origine que de celles des pays d'accueil, avec un soin particulier compte tenu des contraintes spécifiques liées notamment à la saisonnalité de leur activité, à la dimension globale de leur industrie et à la flexibilité qu'impose souvent la nature de leur travail.

2. Les travailleurs salariés et indépendants de l'industrie touristique et des activités connexes ont le droit et le devoir d'acquérir une formation adaptée, initiale et continue; une protection sociale adéquate leur est assurée; la précarité de l'emploi doit être limitée dans toute la mesure du possible; un statut particulier, notamment pour ce qui concerne leur protection sociale, doit être proposé aux travailleurs saisonniers du secteur.

3. Toute personne physique et morale, dès lors qu'elle a les dispositions et qualifications nécessaires, doit se voir reconnaître le droit de développer une activité professionnelle dans le domaine du tourisme, dans le cadre des législations nationales en vigueur; les entrepreneurs et les investisseurs – spécialement dans le domaine des petites et moyennes entreprises – doivent se voir reconnaître un libre accès au secteur touristique avec un minimum de restrictions légales ou administratives.

4. Les échanges d'expériences offertes aux cadres et travailleurs, salariés ou non, de pays différents, contribuent à l'épanouissement de l'industrie touristique mondiale; ils doivent être facilités autant que possible, dans le respect des législations nationales et conventions internationales applicables.

5. Facteur irremplaçable de solidarité dans le développement et de dynamisme dans les échanges internationaux, les entreprises multinationales de l'industrie touristique ne doivent pas abuser de la position dominante qu'elles ont parfois; elles doivent éviter de devenir le vecteur de modèles culturels et sociaux artificiellement imposés aux communautés d'accueil; en échange de la liberté d'investir et d'opérer commercialement qui doit leur être pleinement reconnue, elles doivent s'impliquer dans le développement local en évitant, par le rapatriement excessif de leurs bénéfices ou par leurs importations induites, de réduire la contribution qu'elles apportent aux économies où elles sont implantées.

6. Le partenariat et l'établissement de relations équilibrées entre entreprises des pays générateurs et récepteurs concourent au développement durable du tourisme et à une répartition équitable des bénéfices de sa croissance.

Article 10

Mise en œuvre des principes du Code mondial d'éthique du tourisme

1. Les acteurs publics et privés du développement touristique coopèrent dans la mise en œuvre des présents principes et se doivent d'exercer un contrôle de leur application effective.

2. Les acteurs du développement touristique reconnaissent le rôle des institutions internationales, au premier rang desquelles l'Organisation mondiale du tourisme, et des organisations non gouvernementales compétentes en matière de promotion et de développement du tourisme, de protection des droits de l'homme, d'environnement ou de santé, dans le respect des principes généraux du droit international.

3. Les mêmes acteurs manifestent l'intention de soumettre, à fin de conciliation, les litiges relatifs à l'application ou à l'interprétation du Code mondial d'éthique du tourisme à un organisme tiers impartial, dénommé Comité mondial d'éthique du tourisme.

Annexe X

Déclaration d'engagement en faveur du développement du tourisme durable, initiative des voyagistes pour le développement du tourisme durable, mars 2000

1. *Engagement en faveur du développement et de la gestion durables du tourisme*

1.1. Nous considérons le développement du tourisme durable comme un principe directeur régissant la gestion rationnelle de nos activités.

1.2. Nous entendons par développement durable un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre à leurs propres besoins.

1.3. Nous sommes résolus à développer, exploiter et commercialiser le tourisme d'une manière durable; à savoir, toutes les formes de tourisme qui apportent une contribution positive à l'environnement naturel et culturel, produisent des effets bénéfiques pour les communautés d'accueil et ne mettent pas en péril les moyens de subsistance futurs des populations locales.

1.4. En tant que voyagistes, nous pensons que nous avons un rôle important à jouer dans le développement du tourisme durable. Nous nous efforcerons d'anticiper et de prévenir une dégradation économique, écologique, sociale ou culturelle. Nous nous emploierons à intégrer ces considérations dans nos opérations et activités.

1.5. Nous nous engageons dans un partenariat avec le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) et l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) en vue d'améliorer l'efficacité de l'action que nous avons entreprise pour parvenir à un développement et une gestion durables du tourisme.

2. *Principes du développement et de la gestion durables du tourisme*

2.1. Nous reconnaissons que le tourisme peut contribuer à la viabilité des économies locales. Nous reconnaissons également que le tourisme peut avoir des effets négatifs sur l'économie, l'environnement, la nature, les structures sociales et les cultures locales. Dans l'intérêt à long terme des communautés d'accueil et de notre secteur, nous tâcherons de prévenir ces effets ou de les réduire au minimum.

2.2. Nous nous engageons à respecter les lois et règlements locaux, nationaux et internationaux applicables à nos activités.

2.3. Nous rejetons et décourageons activement le tourisme illégal, abusif ou à des fins d'exploitation.

2.4. Nous voulons nous employer à améliorer continuellement nos prestations dans le contexte du développement et de la gestion durables du tourisme.

2.5. Nous gérerons et contrôlerons l'impact écologique, culturel et social de nos activités.

2.6. Nous nous attacherons à appliquer les meilleures pratiques dans toutes nos activités – au niveau interne et lors de l'établissement de relations commerciales avec nos partenaires, fournisseurs et sous-traitants –, notamment en ce qui concerne:

- une utilisation responsable des ressources naturelles (par exemple, terres, sol, énergie, eau);
- la réduction, la limitation et la prévention de la pollution et des déchets (par exemple, déchets solides ou liquides, émissions dans l'air);
- la préservation des plantes, des animaux, des écosystèmes et des zones protégées (biodiversité);

-
- la conservation des paysages et du patrimoine culturel et naturel, en respectant l'intégrité des cultures locales et en évitant les effets négatifs sur les structures sociales;
 - la participation des communautés et des populations locales et la coopération avec celles-ci;
 - l'utilisation des compétences et des produits locaux.

2.7. Nous encouragerons nos partenaires, fournisseurs et sous-traitants à améliorer leur contribution au développement et à la gestion durables du tourisme, et collaborerons et échangerons des informations avec eux pour les y aider.

2.8. Nous chercherons à renforcer la coopération au sein de l'industrie du tourisme et entre cette industrie et le secteur public, afin de promouvoir le tourisme durable.

2.9. Nous favoriserons la coopération avec les autorités nationales et locales, les communautés locales ou toute autre partie intéressée en vue d'élaborer et de mettre en œuvre une planification et une gestion intégrées des lieux de destination, afin d'en préserver la qualité et la durabilité.

2.10. Nous ferons de ces principes une politique d'entreprise. A ce titre, nous définirons des objectifs mesurables, nous suivrons de près les progrès réalisés et les porterons à la connaissance du public.

3. *Sensibilisation du public et communication*

3.1. Nous souhaitons sensibiliser nos clients et les associer activement à l'environnement naturel, social et culturel des lieux qu'ils visitent. Nous souhaitons par ailleurs encourager les communautés d'accueil et nos clients à mieux se comprendre et à se respecter mutuellement.

3.2. Nous nous efforcerons, dans nos campagnes de communication et de publicité, de promouvoir des comportements et des activités conformes aux principes du développement et de la gestion durables du tourisme.

3.3. Nous encouragerons les autres voyageurs à souscrire à la présente déclaration.

Annexe XI

Texte intégral de l'accord entre l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) et l'Organisation internationale du Travail (OIT), mars 2008

1. L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) est une institution spécialisée des Nations Unies. Principale organisation internationale chargée des questions de politique du tourisme et de la centralisation des savoir-faire dans ce domaine, l'OMT joue un rôle essentiel dans l'instauration d'un tourisme responsable, respectueux de l'environnement et accessible à tous, et porte une attention particulière aux intérêts des pays en développement. Elle encourage la mise en œuvre du Code mondial d'éthique du tourisme¹, qui doit permettre à ses pays membres, aux destinations touristiques et aux entreprises de profiter au mieux des retombées économiques, sociales et culturelles du tourisme, tout en minimisant ses effets négatifs aux niveaux social et environnemental. L'OMT compte 157 pays et territoires membres et plus de 300 membres affiliés représentant le secteur privé, les établissements d'enseignement, les associations de tourisme et les autorités locales chargées du tourisme. Des actions directes visant à renforcer et soutenir les efforts des administrations nationales du tourisme sont menées par les représentants régionaux de l'OMT (Afrique, Amériques, Asie de l'Est et Pacifique, Europe, Moyen-Orient et Asie du Sud) basés au siège à Madrid. L'OMT est acquise aux objectifs du Millénaire pour le développement visant à réduire la pauvreté et à encourager le développement durable.
2. Récemment, l'OIT et l'OMT ont coopéré dans le domaine des statistiques, qu'il s'agisse de méthodologie ou de recherche sur les systèmes nationaux de collecte de données relatives à l'emploi dans l'industrie du tourisme, en utilisant comme cadre de base le compte satellite du tourisme: recommandations concernant le cadre conceptuel². A cette fin, un chapitre consacré à la mesure de l'emploi dans le secteur du tourisme sera inséré pour la première fois dans la version révisée du document intitulé «International Recommendations on Tourism Statistics (IRTS-08) (Division de statistique des Nations Unies/OMT)». Par ailleurs, une publication méthodologique OIT/OMT intitulée «Sources and methods, labour statistics: Employment in the tourism industries» devrait paraître au début de 2008.
3. Le projet d'accord entre l'OMT et l'OIT a pour objet de structurer, améliorer et renforcer la coopération entre les deux institutions des Nations Unies pour mettre en avant le rôle fondamental du travail décent dans le développement social, l'éradication de la pauvreté, la promotion de la prospérité, la compréhension des normes de l'OIT au niveau international et le renforcement du dialogue social dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme. Il se réfère donc au Code mondial d'éthique du tourisme et aux conventions internationales de l'OIT relatives aux principes et droits fondamentaux au travail et à la promotion des conventions et recommandations applicables spécifiquement au secteur du tourisme. Cet accord est par ailleurs représentatif des activités menées en commun par les institutions des Nations Unies pour mieux appliquer le principe de l'unité d'action, ainsi que des efforts déployés pour assurer la prise en compte des questions d'emploi et de l'Agenda du travail décent³ dans le secteur du tourisme.
4. Eu égard à ce qui précède, la commission voudra sans doute recommander au Conseil d'administration d'approuver le texte du projet d'accord entre l'Organisation internationale du

¹ La résolution A/RES/406(XIII) a été adoptée par l'Assemblée générale de l'OMT à sa treizième session (Santiago, Chili, sept.-oct. 1999). Elle est disponible sur le site http://www.unwto.org/code_ethics/pdf/RES406-English.pdf.

² Le compte satellite du tourisme (CST) est la deuxième norme internationale sur les statistiques du tourisme (approuvée en 2000 par la Commission de statistique des Nations Unies). Il constitue le cadre unificateur de la plupart des composantes du système de statistiques du tourisme.

³ http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Mainpillars/WhatIsDecentWork/lang--en/index.htm

Travail et l'Organisation mondiale du tourisme et d'autoriser le Directeur général ou son représentant à le signer au nom de l'OIT ⁴.

Genève, le 18 février 2008

Accord entre

l'Organisation mondiale du tourisme (OMT)

et l'Organisation internationale du Travail (OIT)

L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) et l'Organisation internationale du Travail, représentée par le Bureau international du Travail (BIT), toutes deux institutions spécialisées des Nations Unies,

Reconnaissant que le travail décent joue un rôle fondamental dans le secteur du tourisme en favorisant le développement social, la lutte contre la pauvreté, la prospérité et la compréhension internationale,

Considérant que l'industrie du tourisme exige une main-d'œuvre particulièrement abondante et a la capacité de créer des emplois,

Partageant des objectifs communs visant à faire en sorte que le secteur du tourisme crée du travail décent, respecte les principes et droits fondamentaux au travail concernant la liberté syndicale, le droit à la négociation collective et l'abolition du travail des enfants, du travail forcé et de la discrimination, et assure une protection sociale et un dialogue social adéquats,

Gardant présent à l'esprit que la collaboration entre les deux organisations est mutuellement souhaitable en vue:

- d'atteindre les objectifs de développement convenus au niveau international, notamment les objectifs du Millénaire pour le développement établis après le Sommet du Millénaire (2000), et de respecter les engagements pris lors du Sommet mondial de 2005 et dans le cadre du Conseil économique et social des Nations Unies (ECOSOC),
- de contribuer au Plan de mise en œuvre adopté lors du Sommet mondial pour le développement durable (2002),
- de mettre en œuvre le Code mondial d'éthique du tourisme (OMT, 1999; Nations Unies, 2001), qui renvoie expressément aux conventions et recommandations internationales du travail adoptées par l'OIT et dont, notamment, les articles 5 (Le tourisme, activité bénéfique pour les pays et communautés d'accueil) et 9 (Droits des travailleurs et des entrepreneurs de l'industrie touristique) ne peuvent être mis en œuvre qu'avec le concours des deux organisations,
- de promouvoir l'Agenda du travail décent,
- de promouvoir la ratification et l'application des conventions internationales du travail qui sont à la base des principes et droits fondamentaux au travail, à savoir la convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, la convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949, la convention (n° 29) sur le travail forcé, 1930, la convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957, la convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951, la convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958, la convention (n° 138) sur l'âge minimum, 1973, et la convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999,

⁴ A sa 301^e session (mars 2008), le Conseil d'administration a approuvé le texte du projet d'accord entre l'Organisation internationale du Travail et l'Organisation mondiale du tourisme et a autorisé le Directeur général ou son représentant à le signer au nom de l'OIT (document GB.301/11(Rev.), paragr. 41).

- de rappeler l'intérêt que présentent les autres instruments suivants: convention (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947, convention (n° 122) sur la politique de l'emploi, 1964, convention (n° 144) sur les consultations tripartites relatives aux normes internationales du travail, 1976, convention (n° 172) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991, recommandation (n° 179) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991, recommandation (n° 189) sur la création d'emplois dans les petites et moyennes entreprises, 1998, et résolution concernant la promotion d'entreprises durables adoptée par la Conférence internationale du Travail à sa 96^e session (juin 2007),
- de donner effet aux recommandations formulées en 2004 par la Commission mondiale sur la dimension sociale de la mondialisation,
- de renforcer la prise en compte des questions relatives au travail dans la mise en œuvre du compte satellite du tourisme: recommandations concernant le cadre conceptuel (TSA: RMF, 2000),
- de promouvoir la cohérence entre les dimensions économique, sociale et environnementale des politiques et pratiques en matière de développement, référence étant faite spécifiquement aux questions d'emploi et de travail dans le tourisme,
- désireuses de renforcer leurs relations de travail pour assurer l'accomplissement de leurs mandats respectifs et éviter les chevauchements d'activités,

Les Parties conviennent de ce qui suit:

I. Contexte de la collaboration

1. Aux fins du présent accord, le terme «tourisme» revêt le sens qui lui est donné par la Commission de statistique des Nations Unies (mars 2000) dans le compte satellite du tourisme: recommandations concernant le cadre conceptuel, selon lequel le tourisme comprend «des activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours dans les lieux situés en dehors de leur environnement habituel pour une période consécutive qui ne dépasse par une année, à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs non liés à l'exercice d'une activité rémunérée dans le lieu de visite».
2. Aux fins du présent accord, l'expression «travail décent» revêt le sens qui lui est donné dans la déclaration ministérielle du Conseil économique et social de 2006, qui fait référence aux «possibilités pour les hommes et pour les femmes d'obtenir un travail productif dans des conditions de liberté, d'équité, de sécurité et de dignité humaine».

II. Domaines et moyens de collaboration

1. Dans les limites des ressources disponibles, l'OMT et l'OIT renforceront leur collaboration surtout dans les domaines d'intérêt stratégique mutuel qui, au moment de la signature du présent accord, sont les suivants: statistiques; enseignement et formation; emploi; sécurité et santé au travail; aide au développement des entreprises et promotion de la compétitivité, en faveur notamment des communautés paysannes, indigènes et tribales considérées comme des destinations touristiques; lutte contre la traite d'êtres humains, le travail des enfants et l'exploitation sexuelle des enfants; renforcement du respect des droits des employeurs et des travailleurs dans le secteur du tourisme, en particulier les droits des travailleurs migrants et l'égalité entre hommes et femmes; normes de qualité et éthique dans l'industrie du tourisme et promotion du dialogue social entre les gouvernements et les organisations d'employeurs et de travailleurs du tourisme. La collaboration pourra être développée dans d'autres domaines où travail et tourisme coïncident, domaines qui pourront être définis d'un commun accord par les secrétariats de l'OMT et de l'OIT.
2. La collaboration dans les domaines définis d'un commun accord pourra être poursuivie par le partage d'informations, la recherche commune, la coopération technique, le renforcement des capacités, la rédaction de publications et par d'autres moyens qui seront jugés appropriés et convenus entre les parties.

III. Modalités de la coopération

1. Chaque organisation désignera un interlocuteur chargé de la coordination générale et de la mise en œuvre du présent accord et communiquera à l'autre organisation les coordonnées de l'intéressé. Au moment de la signature du présent accord, il s'agit des personnes suivantes:

Pour l'OIT:

Directeur, Département des activités
sectorielles
Bureau international du Travail
4, route des Morillons
1211 Genève 22, Suisse
sector@ilo.org
Tél. + 41 22 799 7713

Pour l'OMT:

Directeur, Département des programmes
et de la coordination
Organisation mondiale du tourisme
Capitán Haya 42
28020 Madrid
eyunis@unwto.org
Tél. + 34 5678100

2. Dans le cadre du présent accord, des arrangements de travail détaillés applicables aux activités communes menées dans certains domaines peuvent être établis par les unités techniques concernées.
3. L'utilisation du logo de chaque organisation sera soumise aux procédures en la matière établies par l'une et l'autre partie.
4. La mise en œuvre du présent accord fera l'objet d'examens périodiques.

IV. Représentation réciproque

1. L'OIT sera invitée à se faire représenter et à participer en tant qu'observateur aux réunions de l'Assemblée générale de l'OMT. L'OIT pourra également, s'il y a lieu et sous réserve des conditions qui pourront être arrêtées à cet effet, être invitée à participer à d'autres réunions de l'OMT concernant des sujets relevant de sa compétence, de ses activités et de son domaine.
2. L'OMT sera invitée à participer aux réunions de la Conférence internationale du Travail sous le statut d'organisation internationale publique. L'OMT pourra également, s'il y a lieu et sous réserve des conditions qui pourront être arrêtées à cet effet, être invitée à participer aux réunions de l'OIT pour lesquelles elle a manifesté un intérêt.

V. Entrée en vigueur

1. Après sa notification au Conseil économique et social des Nations Unies et son approbation par les organes directeurs de chaque organisation, le présent accord entrera en vigueur à la date de sa signature par les chefs de secrétariat des deux organisations. Il peut être modifié par accord écrit des deux parties. Il prend fin par dénonciation de l'une ou l'autre des parties, moyennant préavis écrit de six mois, ou par consentement mutuel.

Pour l'Organisation internationale du Travail:

Juan Somavia
Directeur général
Bureau international du Travail

Pour l'Organisation mondiale du tourisme:

Francesco Frangialli
Secrétaire général

Date et lieu: 3 décembre 2008, Madrid