

# ► Note sectorielle de l'OIT

Version révisée: mai 2020

## Les effets du COVID-19 sur le secteur du tourisme

Au cours des dernières décennies, le tourisme est devenu l'un des secteurs d'activité les plus dynamiques au monde et l'un de ceux qui se développent le plus rapidement. Son importance en tant que moteur de création d'emplois et de promotion du développement économique local, de la culture et des produits locaux est reflétée dans plusieurs objectifs de développement durable (ODD), en particulier les objectifs 8, 12 et 14, qui comprennent des cibles spécifiques au tourisme. Le secteur contribue, de manière directe et indirecte, à la création d'emplois, en particulier pour les femmes et les jeunes.



© ILO Asia-Pacific

Industrie hôtelière en RDP lao

“L'impératif immédiat consiste à maintenir en vie les entreprises du secteur touristique grâce à un vaste soutien des pouvoirs publics sans lequel elles disparaîtront avant le virus. Ce soutien doit s'étendre aux travailleurs concernés qui, sans celui-ci, seraient privés de revenus ou de protection sociale”

► **Guy Ryder**, Directeur général du BIT, Réunion extraordinaire des ministres du tourisme du G20, 24 avril 2020

En 2019, le secteur représentait (directement et indirectement) quelque 330 millions d'emplois dans le

monde, soit 10,3 pour cent de l'emploi mondial total et un emploi sur dix dans le monde<sup>1</sup>. Pour chaque emploi direct dans le secteur touristique, près d'un emploi et demi supplémentaire était créé de manière indirecte ou induite. À eux seuls, les sous-secteurs de l'hôtellerie et de la restauration, à forte intensité de main-d'œuvre, emploient 144 millions de travailleurs dans le monde<sup>2</sup>, parmi lesquels environ 44 millions de travailleurs indépendants et 7 millions d'employeurs<sup>3</sup>. Les entreprises touristiques sont en majorité des micro, petites et moyennes entreprises (MPME) de moins de 50 employés. Environ 30 pour cent de la main-d'œuvre totale travaille dans des entreprises de deux à neuf employés. Les répercussions de la pandémie sur les entreprises touristiques et les moyens de subsistance des travailleurs qu'elles emploient sont considérables.

1 WTTC, [Travel & Tourism Economic Impact 2019](#). Le Conseil mondial du tourisme et des voyages (WTTC) produit des données estimatives et des projections sur «le tourisme et les voyages». Le WTTC définit «le tourisme et les voyages» comme «les activités déployées par des personnes en voyage dans des lieux situés en dehors de leur environnement habituel pour une période d'une durée inférieure à un an». La contribution totale au PIB est définie comme «le PIB directement généré par le secteur du tourisme et des voyages, ainsi que ses effets indirects et induits», et la contribution directe au PIB désigne «le PIB généré par les secteurs en relation directe avec des touristes, parmi lesquels les hôtels, les agences de voyages, les compagnies aériennes et autres services de transport de voyageurs, ainsi que les activités des secteurs de la restauration et du loisir en relation directe avec des touristes». Voir glossaire des principaux termes. La somme des effets directs, indirects et induits est égale à l'impact économique total d'un secteur. D'après le WTTC, la contribution totale du tourisme et des voyages à l'emploi se mesure en additionnant les emplois directs, indirects et induits.

2 [Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail](#). 2e édition, 7 avril 2020.

3 [Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail](#). 3e édition, 29 avril 2020.

## ► 1. Conséquences du COVID-19

Les effets de l'épidémie de COVID-19 sont dévastateurs pour l'économie et l'emploi à l'échelle mondiale. Le tourisme a été durement touché par les mesures nécessaires prises pour endiguer l'épidémie, et un retour à la normale du secteur semble peu probable à court terme. Même après la levée progressive des mesures de confinement, les entreprises qui auront survécu resteront confrontées aux défis posés par une reprise sans doute lente. Selon les estimations du BIT, la pandémie pourrait provoquer l'équivalent de 305 millions de pertes d'emploi<sup>4</sup>, dont un grand nombre dans le secteur touristique.

La pandémie et les efforts déployés à l'échelle mondiale pour l'endiguer pourraient entraîner une diminution de 45 à 70 pour cent des recettes issues du tourisme international. Le secteur du tourisme national n'est pas épargné alors que l'on estime à environ 50 pour cent la part de la population mondiale touchée par des mesures de confinement<sup>5</sup>. On prévoit toutefois une reprise plus rapide pour ce dernier que pour le secteur du tourisme international.

Les hôtels, restaurants, voyagistes, compagnies aériennes et navires de croisière ont suspendu leurs activités pour une durée indéterminée. Dans les sous-secteurs de l'hôtellerie et de la restauration, 51 millions d'entreprises sont confrontées à un climat économique extraordinairement difficile qui pèse fortement sur les opportunités d'emploi<sup>6</sup>. La chute vertigineuse de l'activité économique se traduit pour les travailleurs du secteur touristique, caractérisée par une forte intensité de main-d'œuvre, par des réductions drastiques du temps de travail, des pertes d'emploi potentielles et des défis croissants en matière de travail décent<sup>7</sup>.

Ensemble, les travailleurs indépendants et les microentreprises représentent près de 60 pour cent des travailleurs des sous-secteurs de l'hôtellerie et de la restauration, un chiffre qui illustre leur grande vulnérabilité face à la crise économique actuelle. Si, dans le monde entier, les petites entreprises jouent un rôle majeur en tant que pourvoyeuses d'emploi, en particulier dans les pays à revenu faible et intermédiaire, elles peinent souvent à accéder au crédit, ont peu

Au Brésil, le secteur du tourisme a subi des pertes considérables. Environ 80 pour cent des services d'hôtellerie et tous les parcs et attractions touristiques ont fermé. Sans le soutien des pouvoirs publics, le secteur pourrait perdre environ 6,2 milliards de dollars des États-Unis, les arrivées de voyageurs internationaux au Brésil risquant de chuter de 50 pour cent en 2020<sup>1</sup>.

Fin mars, les mesures de confinement imposées en France ont conduit à la fermeture de 75 000 restaurants, 3 000 discothèques et 40 000 cafés, et à la mise au chômage technique d'un million d'employés<sup>2</sup>.

Au Royaume-Uni, dans les régions tributaires du tourisme, 80 pour cent des travailleurs des secteurs de l'hôtellerie et de la restauration seraient en congé sans solde et environ un tiers des emplois seraient menacés à long terme<sup>3</sup>.

Aux États-Unis, le taux d'occupation des hôtels devrait atteindre en 2020 son niveau le plus bas jamais enregistré et entraîner des pertes d'emploi considérables. Depuis le début de la crise, près d'1,6 million de travailleurs de l'hôtellerie ont été licenciés ou placés en congé sans solde et 3,9 millions d'emplois soutenus par l'hôtellerie ont été perdus<sup>4</sup>.

Partout dans le monde, les compagnies aériennes et les entreprises touristiques adaptent leurs effectifs, et de nombreuses sociétés ont gelé toute embauche, risquant de compromettre leur aptitude à pourvoir des postes clés une fois la crise surmontée. D'autres entreprises ont placé leurs employés au chômage partiel ou collaborent avec les syndicats pour concevoir des stratégies visant à éviter les licenciements, lesquelles reposent souvent sur une réduction du temps de travail<sup>5</sup>.

1 Euromonitor "The Impact of Coronavirus in Brazil: Uneven Prospects Across Industries" 14 avril 2020.

2 La Chaîne Info, "Restaurants, cafés et bars fermés : un million de salariés dans l'inquiétude" 15 mars 2020.

3 The Guardian "UK tourism hotspots could face worst of post-lockdown job losses", 27 avril 2020.

4 American Hotel and Lodging Association (AHLA) "COVID-19's impact on the hotel industry" 22 avril 2020.

5 CNN Business, "Tens of thousands of airline jobs are at risk as travel plunges.", 6 mars 2020.

4 Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. 3e édition, 29 avril 2020.

5 OCDE, «Tackling coronavirus (Covid-19) – Tourism Policy Responses», mis à jour le 15 avril 2020.

6 Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. 3e édition, 29 avril 2020.

7 Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. 3e édition, 29 avril 2020. Selon le modèle de prévision immédiate du BIT, le nombre d'heures travaillées dans le monde a baissé de 4,5 pour cent au premier trimestre 2020 (ce qui équivaut à environ 130 millions d'emplois à plein temps, sur la base d'une durée hebdomadaire de travail de 48 heures) par rapport au niveau antérieur à la crise (quatrième trimestre 2019). Le nombre d'heures travaillées dans le monde au deuxième trimestre 2020 devrait être inférieur de 10,5 pour cent à celui du trimestre précédant la crise. Ce pourcentage équivaut à 305 millions d'emplois à plein temps, ce qui représente une nette détérioration par rapport à la précédente estimation du BIT (195 millions pour le deuxième trimestre). Cette évolution est principalement due à la prolongation et à l'extension des mesures d'endiguement.

d'actifs et sont les moins susceptibles de bénéficier de plans de relance économique sans un soutien ciblé. Ces entreprises se trouvent actuellement dans une position particulièrement vulnérable au moment où les pouvoirs publics ont ordonné la fermeture de tous les établissements non essentiels et que de nombreuses entreprises n'ont eu d'autre recours que de réduire temporairement leurs frais d'exploitation. Les coûts engendrés par la crise pourraient peser de manière très disproportionnée sur les petites entreprises, étant donné leurs ressources souvent limitées et leurs difficultés à accéder au capital.

Comme au lendemain de la crise financière mondiale, le nombre de petites entreprises devrait diminuer en raison des nombreuses faillites dues à la pandémie de COVID-19. De plus, il faudra beaucoup de temps pour rétablir le niveau d'investissement et d'activité des entreprises puisque la reprise devrait être lente<sup>8</sup>.

Tous les secteurs sur lesquels le tourisme exerce des effets multiplicateurs importants, y compris l'aviation civile, l'artisanat, l'agriculture et l'offre d'aliments et de boissons, ont été durement touchés. Les annulations de vols et la fermeture des aéroports ont entraîné la suspension de plus de 10 millions d'emplois dans le secteur de l'aviation civile.

Une autre difficulté tient à la prévalence élevée du travail informel dans le secteur du tourisme, en partie du fait de la nature saisonnière de l'activité et du faible degré de réglementation, d'application des règles et d'organisation des travailleurs<sup>9</sup>. Les déficits de travail décent, comme les horaires de travail excessivement longs, les bas salaires, l'absence de protection sociale et la discrimination sexiste, sont plus marqués dans l'économie informelle. Les travailleurs migrants, les femmes et les jeunes sont particulièrement susceptibles d'occuper des emplois informels ou occasionnels.

### Faciliter la transition vers l'économie formelle

Les *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* définissent des principes communs et tracent un cadre d'action dans lequel devraient s'inscrire les mesures pour promouvoir le travail décent dans le secteur du tourisme, et placent un accent particulier sur la nécessité de faciliter la transition vers l'économie formelle. Selon ces directives, les gouvernements et les partenaires sociaux devraient, en fonction des besoins, s'efforcer de:

- (a) procéder à des évaluations et à des diagnostics précis de l'informalité dans l'industrie du tourisme pour aider à concevoir et mettre en œuvre une législation facilitant la transition vers l'économie formelle;
- (b) prendre des mesures appropriées afin de faciliter la transition des travailleurs et des unités économiques de l'économie informelle vers l'économie formelle tout en respectant les droits des travailleurs et en offrant des possibilités de sécurité du revenu, de subsistance et d'entrepreneuriat, conformément à la recommandation (no 204) sur la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle, 2015;
- (c) promouvoir des politiques appropriées en matière de fiscalité et d'infrastructures, ainsi que des stratégies de développement local favorables à l'industrie du tourisme;
- (d) donner davantage de moyens d'action économiques aux groupes exposés aux déficits les plus graves de travail décent;
- (e) mieux faire connaître les droits des travailleurs et les avantages de l'emploi formel.

<sup>8</sup> Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. 3e édition, 29 avril 2020.

<sup>9</sup> *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, 2017.

## ► 2. Réponses des mandants et des partenaires

Les mesures destinées à soutenir le secteur du tourisme et à sauvegarder l'emploi et les revenus qu'il génère seront essentielles à court terme et revêtiront une importance particulière pour les MPME. Sans se vouloir exhaustifs, les exemples ci-dessous visent à illustrer un ensemble de mesures prises dans ce domaine.

Une réunion extraordinaire des ministres du tourisme des pays du G20, dirigée par la présidence saoudienne du G20, s'est tenue le 24 avril 2020 et a débouché sur l'adoption d'une déclaration ministérielle sur le COVID-19. Les ministres du tourisme se sont engagés à mettre en commun les données d'expérience et les bonnes pratiques et à renforcer la coordination entre les gouvernements afin de mettre en œuvre des solutions intégrées et d'appuyer la reprise une fois la crise surmontée. Le Directeur général du BIT a participé à la réunion extraordinaire des ministres du tourisme du G20, aux côtés des secrétaires généraux de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) et de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), et du président et directeur général du Conseil mondial du tourisme et des voyages (WTTC).

### 2.1 Approches communes ciblées sur le secteur du tourisme

#### 2.1.1 Stimuler l'économie et l'emploi

Les mesures de relance financière comprennent l'offre de nouvelles modalités de prêt, dont certaines sont spécifiques au secteur du tourisme (Portugal, Jamaïque<sup>10</sup>, Espagne et Afrique du Sud<sup>11</sup>) mais dont beaucoup sont accessibles à l'ensemble des MPME en difficulté. L'une des mesures privilégiées consiste à adapter les conditions d'emprunt appliquées aux lignes de crédit existantes par le biais de mécanismes de garantie et à abaisser ou fixer les taux d'intérêt. Le plan de relance du secteur touristique adopté par l'Australie prévoit notamment la recherche de nouveaux marchés d'exportation ou de nouvelles chaînes

Dans un appel lancé aux gouvernements et aux employeurs du sous-secteur de l'hôtellerie le 6 avril 2020, l'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA) – une fédération syndicale internationale composée de membres issus de plusieurs secteurs, dont celui du tourisme – a réclamé la protection des employés de l'hôtellerie dans la lutte menée pour endiguer la propagation du COVID-19.

Le 7 avril 2020, l'UITA a appelé les États membres du G20 à prendre des mesures pour protéger les travailleurs du tourisme licenciés en raison de la crise et demandé aux gouvernements de collaborer avec les syndicats et les employeurs afin d'élaborer des programmes visant à maintenir les travailleurs en activité, de mettre en place des dispositifs de chômage partiel pour préserver les revenus des travailleurs et d'offrir des formations.

Le 14 mai 2020, pendant le conseil d'administration extraordinaire de son groupe de pilotage des secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme consacré au COVID-19<sup>1</sup>, l'UITA a appelé les gouvernements et les employeurs à renforcer les mesures de sécurité et de santé au travail. Les vœux des syndicats devraient être pris en compte dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques relatives à la sécurité et à la santé ainsi que des mesures relatives à la sécurité du revenu, notamment les soins de santé et les congés de maladie.

Le 25 mars, les partenaires sociaux de l'Union européenne (UE), la Fédération européenne des syndicats des secteurs de l'alimentation, de l'agriculture et du tourisme (EFFAT) et FoodDrinkEurope ont signé une déclaration conjointe dans laquelle ils réclamaient le soutien et la protection des travailleurs du secteur.

Le 12 mars 2020, AccorInvest et des syndicats français de l'hôtellerie (CFDT, CFE-CGC, CGT, FGTA FO) sont convenus d'une réduction temporaire du temps de travail pour les travailleurs employés

<sup>1</sup> IUTA, *Draft Item 3: Proposals and discussion of demands for governments and employers*, Conseil d'administration extraordinaire du groupe de pilotage des secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme consacré au COVID-19, 14 mai 2020.

<sup>10</sup> BIT, "ACTRAV Analysis: Governments' responses to COVID-19", 6 Avril 2020.

<sup>11</sup> WTTC "High Level Enabling Policies Doc" 23 avril 2020, disponible à l'adresse suivante: <https://wtcc.org/COVID-19/Government-Hub>.

d'approvisionnement pour les entreprises touristiques et des mesures visant à promouvoir le tourisme intérieur <sup>12</sup>.

En sus de ces mesures, des pays comme le Portugal, la Barbade <sup>13</sup>, Singapour et le Chili <sup>14</sup> assurent la formation et le renforcement des capacités des travailleurs du tourisme en proposant des cours en ligne gratuits ou subventionnés. Au Chili, le programme [SIGO](#) permet aux entreprises du secteur touristique de bénéficier d'une assistance technique axée sur les processus de gestion commerciale et numérique. Le programme est en cours d'adaptation afin de répondre aux défis singuliers posés par la situation d'urgence et le processus de relance de l'activité à l'issue de la crise <sup>15</sup>.

Certains pays prennent des mesures pour promouvoir le tourisme intérieur et encourager le report des voyages plutôt que leur annulation. Depuis le mois de mars, le gouvernement malaisien <sup>16</sup> autorise la déduction des dépenses consacrées au tourisme de l'impôt sur le revenu. En France <sup>17</sup>, les conditions d'annulation ont été modifiées pour permettre aux entreprises d'émettre des avoirs à faire valoir sur de futures réservations. Au Rwanda, les touristes disposeront d'une période de deux ans pour reporter sans frais leurs réservations <sup>18</sup>.

## 2.1.2 Soutenir les entreprises, l'emploi et les revenus dans le secteur du tourisme

De nombreux pays ont mis en œuvre des politiques visant à soutenir les entreprises, l'emploi et les revenus dans le secteur du tourisme moyennant la suspension ou l'allègement des taxes, des redevances et des cotisations sociales. Certains pays ont adopté d'autres mesures pour inciter les entreprises à conserver leur personnel en conditionnant l'octroi d'une aide financière au maintien des effectifs. Au titre du programme de soutien des salariés et de transferts en espèces (programme «BEST Cash») mis en place par la Jamaïque, les pouvoirs publics versent aux petites entreprises de certains secteurs, dont celui du tourisme, une prestation

bimensuelle pour chaque travailleur dont l'emploi est maintenu. Un programme complémentaire offre les mêmes prestations aux personnes qui ont perdu leur emploi entre le 10 mars et le 30 juin 2020. Ces mesures permettent à la fois d'encourager le maintien des effectifs dans le secteur du tourisme et de soutenir les personnes qui ont perdu leur emploi <sup>19</sup>.

Les mesures d'aide au revenu comprennent notamment le subventionnement temporaire des salaires et des mesures de clémence en matière d'impôts et de remboursement des dettes. Dans de nombreux pays tels que l'Italie et les Bahamas, les prestations de chômage ont été étendues aux travailleurs indépendants, temporaires, à temps partiel et saisonniers <sup>20</sup>. En général, ces mesures ne sont pas spécifiques au secteur du tourisme mais, compte tenu de la prévalence des formes atypiques d'emploi dans le secteur du tourisme, de nombreux travailleurs du secteur en bénéficient. Certaines mesures comme la prime de soutien aux revenus introduite par le Chili <sup>21</sup> et le Bono Independiente <sup>22</sup> du Pérou ciblent les travailleurs de l'économie informelle, nombreux dans le secteur du tourisme.

## 2.1.3 Protéger les travailleurs du secteur du tourisme sur le lieu de travail

La plupart des mesures déployées dans ce domaine telles que les congés de maladie rémunérés ne visent pas de secteur particulier afin de couvrir le plus grand nombre possible de travailleurs. Les travailleurs du tourisme en bénéficient donc au même titre que les autres. La présente section passe en revue les politiques adoptées par certains pays dans lesquels le tourisme constitue une part importante de l'économie nationale et où les travailleurs du secteur peuvent donc s'attendre à être particulièrement touchés.

Parmi les mesures importantes figurent l'octroi de congés payés subventionnés aux travailleurs dont le lieu d'activité a dû fermer et la fourniture d'un soutien aux activités de nettoyage et de désinfection des lieux de

12 OECD «[Tackling Coronavirus – Tourism Policy Responses](#)», mis à jour le 15 avril 2020.

13 BIT, «[ACTRAV Analysis: Governments' responses to COVID-19](#)», 6 avril 2020.

14 WTTC «High Level Enabling Policies Doc» 23 avril 2020, disponible à l'adresse suivante: <https://wtcc.org/COVID-19/Government-Hub>.

15 WTTC «High Level Enabling Policies Doc» 23 avril 2020, disponible à l'adresse suivante: <https://wtcc.org/COVID-19/Government-Hub>.

16 Bureau régional de l'OIT pour l'Asie et le Pacifique, «[COVID-19 and employment in the tourism sector: Impact and response in Asia and the Pacific](#)», 24 avril 2020.

17 OECD «[Tackling Coronavirus – Tourism Policy Responses](#)», mis à jour le 15 avril 2020.

18 The New Times, «[Rwanda reassures tourists amid coronavirus threat](#)», 10 mars 2020.

19 Gouvernement de la Jamaïque: ministère du Tourisme, «[CARE: COVID-19 Allocation of Resources for Employees](#)», 16 avril 2020.

20 BIT, «[ACTRAV Analysis: Governments' responses to COVID-19](#)», 6 avril 2020.

21 Gouvernement du Chili, «[Plan económico de emergencia por coronavirus](#)» Eje «Apoyo a los ingresos de las familias», consulté le 28 avril 2020.

22 Le second cycle du programme vient d'être approuvé: Depor «[Consulta online, segundo bono de 380 soles en Perú: cuándo y en qué bancos cobrar la segunda armada de apoyo económico del gobierno nacional](#)», 24 avril 2020.



travail avant leur réouverture. La République de Corée a inscrit le secteur du tourisme au nombre des «secteurs éligibles à un soutien spécial en faveur de l'emploi», un statut qui permet à toutes les sociétés de tourisme de bénéficier d'une aide financière d'un montant équivalent à 90 pour cent des indemnités de congé des travailleurs pendant six mois<sup>23</sup>. À Singapour, le Conseil du tourisme prendra à sa charge une partie des coûts de nettoyage et de désinfection des hôtels ayant servi à héberger des cas infectieux soupçonnés ou confirmés<sup>24</sup>.

De nombreux pays ont adopté des dispositions prévoyant l'octroi de congés de maladie rémunérés aux travailleurs malades ou en quarantaine. Au Portugal, les travailleurs en quarantaine médicale, et les parents ou grands-parents s'occupant d'un enfant en quarantaine médicale, perçoivent 100 pour cent de leur rémunération<sup>25</sup>. L'Espagne permet aux travailleurs devant s'occuper de personnes à charge d'adapter ou de réduire leur temps de travail jusqu'à 100 pour cent<sup>26</sup>.

### 2.1.4 Se fonder sur le dialogue social pour trouver des solutions<sup>27</sup>

Dans le cadre du dialogue social tripartite, les pays élaborent des politiques créatives pour atténuer les effets de la crise. Face à l'ampleur considérable des dégâts économiques, les mécanismes de dialogue social décrits au paragraphe suivant font intervenir des représentants de tous les secteurs les plus touchés, y compris le tourisme. Même si les dispositifs mis en place ne sont pas sectoriels, les organisations d'employeurs et de travailleurs du tourisme participent aux discussions relatives aux mesures intéressant le secteur du tourisme.

La Jamaïque, le Rwanda, l'Indonésie et le Myanmar encouragent le recours au dialogue social pour rechercher des solutions aux niveaux local, régional et national et permettre la mise en place de politiques globales à l'appui des secteurs touchés, y compris le tourisme. Au Chili, le *Consejo Superior Laboral* tripartite a créé une cellule de crise sur l'emploi, laquelle se réunit régulièrement avec la *Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía* et *ChileValora* afin d'encourager la coordination avec les organismes publics et la société civile pour affronter la crise et analyser les projections

de l'emploi et les effets des politiques de soutien mises en œuvre par les pouvoirs publics. À Singapour, les partenaires tripartites, réunis au sein du *National Wage Council*, ont élaboré une nouvelle série de directives visant à guider les mesures prises pour pérenniser les entreprises et sauver l'emploi. L'institution de dialogue social sud africaine, le Conseil national du développement économique et du travail (*NEDLAC*), a procédé à un examen de la réglementation nationale relative aux catastrophes tandis que les employeurs et les travailleurs se sont attaqués à des enjeux sectoriels afin de donner effet à leurs engagements communs. Ils sont convenus de collaborer dans la gestion de dispositifs tels que le travail posté, le télétravail et d'autres formes d'emploi. En Espagne, les partenaires sociaux ont formulé deux premiers trains de mesures économiques pour protéger les familles, les employés, les travailleurs indépendants et les entreprises et conçu des pages Web d'information sur le COVID-19 assorties de conseils et d'outils. Des réunions hebdomadaires ont lieu entre le gouvernement et les partenaires sociaux afin de débattre des mesures à mettre en œuvre.

## 2.2 Exemples de pays

La présente section fournit des exemples de politiques adoptées par des pays qui constituent d'importantes destinations touristiques mais qui n'ont pas encore été évoqués jusqu'à présent. Compte tenu de l'importance du tourisme pour ces pays, les mesures de politique générale qui y ont été prises, en particulier celles ciblant les MPME, doivent être considérées comme pertinentes pour les employeurs et les travailleurs du tourisme. Le tableau suivant n'est pas exhaustif mais vise à compléter les informations fournies dans la section précédente<sup>28</sup>.

### ► Stimuler l'économie et l'emploi

**Brésil**<sup>29</sup>: Le ministère du Tourisme a ouvert une ligne de crédit dédiée aux MPME du secteur touristique et accessible par l'entremise de 17 institutions financières enregistrées auprès du Fonds général pour le tourisme, *Fungetur*.

**Canada**<sup>30</sup>: Le Programme de crédit aux entreprises permet à la Banque de développement du Canada et à Exportation et développement Canada de fournir un

23 Gouvernement de la République de Corée, «Proactive measures to support employment security in response to COVID-19», 28 février 2020; OEDC «Tackling Coronavirus – Tourism Policy Responses», mis à jour le 15 avril 2020.

24 Singapore Tourism Board «COVID-19 cleaning support for tourism-related establishments», consulté le 29 avril 2020.

25 Gouvernement du Portugal, «Portugal's response to COVID-19: Exceptional measures for workers», consulté le 29 avril 2020.

26 Gouvernement de l'Espagne, «Derechos y medidas laborales para trabajadores y trabajadoras: Defender la gente trabajadora», consulté le 29 avril 2020.

27 BIT, «Le COVID-19 et le monde du travail: Réponses politiques nationales», 23 avril 2020.

28 Sauf indication contraire dans une note de bas de page distincte, toutes les informations contenues dans le tableau proviennent des sources indiquées à la première occurrence du pays dans le tableau, en général dans la colonne intitulée «Stimuler l'économie et l'emploi». À titre d'exemple, toutes les informations relatives au Canada émanent de la source indiquée dans la note de bas de page 38.

29 WTTC, «High Level Enabling Policies Doc», 23 avril 2020, disponible à l'adresse suivante: <https://wtcc.org/COVID-19/Government-Hub>.

30 Gouvernement du Canada, «Plan d'intervention économique du Canada pour répondre à la crise du COVID-19», consulté le 26 mars 2020.

soutien ciblé aux MPME dans les secteurs durement touchés tels que le tourisme.

**Égypte**<sup>31</sup>: Le gouvernement a annoncé un plan de relance doté d'une enveloppe de 50 milliards de livres égyptiennes pour le secteur du tourisme. Le plan vise à permettre aux hôtels de se maintenir en activité pendant la crise.

**Thaïlande**<sup>32</sup>: La Banque d'épargne du gouvernement garantira des prêts à taux préférentiel destinés aux opérateurs du secteur touristique. Des bons de voyage seront proposés à cinq millions de voyageurs nationaux pour promouvoir le tourisme intérieur. Le gouvernement a également lancé des programmes de renforcement des compétences au profit des travailleurs indépendants.

**Émirats arabes unis**<sup>33</sup>: L'organisme de développement du tourisme de Ras Al Khaimah a élaboré un plan de relance financière dédié aux entreprises touristiques privées, y compris les hôtels possédant jusqu'à quatre étoiles, les attractions touristiques et les terrains de golf.

#### ► Soutenir les entreprises, l'emploi et les revenus

**Canada**: Le programme de travail partagé procure une aide au revenu aux travailleurs qui acceptent de réduire leurs heures de travail normales face à la crise. L'aide au revenu est octroyée aux petits employeurs éligibles pour une période de trois mois.

**Égypte**: Le paiement des loyers est suspendu pour les entreprises de tourisme et de restauration sur les sites d'intérêt contrôlés par l'État.

**France**: Le ministère du Travail prend des mesures pour venir en aide aux MPME du secteur touristique. Le ministère a souligné l'importance d'éviter les licenciements économiques et annoncé une réforme du chômage partiel<sup>34</sup>.

**Italie**: Le gouvernement a autorisé les entreprises des secteurs du tourisme et de l'hôtellerie à suspendre le paiement des cotisations sociales, de l'assurance obligatoire et de la TVA pour le mois de mars. Les travailleurs saisonniers du secteur touristique licenciés pour des raisons indépendantes de leur volonté ont touché une indemnité de 600 euros pour le mois de mars<sup>35</sup>.

**Thaïlande**: Les salaires seront subventionnés et d'autres mesures connexes seront prises en faveur des

travailleurs qui ont perdu leur emploi en raison de la pandémie. Le ministère du Tourisme rétrocédera aux entreprises enregistrées auprès du ministère 1,4 milliard de baht thaïlandais détenus sous forme de dépôts. Cinquante à 70 pour cent du dépôt effectué sera restitué à chaque entreprise.

**Émirats arabes unis**: Le paiement des services collectifs est temporairement minoré. Les hôtels et appart'hôtels bénéficient d'un report de paiement de six mois des frais de raccordement aux réseaux d'approvisionnement en eau et en électricité. Le paiement de toutes les licences et redevances touristiques a été suspendu pendant six mois.

#### ► Protéger les travailleurs sur le lieu de travail

**Brésil**: Le gouvernement a facilité la réduction proportionnelle des salaires et des heures de travail et le report de paiement des charges sociales pendant l'état d'urgence. Les travailleurs de l'économie informelle et les microentrepreneurs au chômage qui répondent aux critères du Registre unique des programmes sociaux du gouvernement fédéral (*Cadastro Unico*) pourront bénéficier d'une aide d'urgence d'un montant de 200 reais par mois pendant trois mois.

**Égypte**: Le gouvernement a étendu un programme existant de prestations en espèces à 100 000 familles supplémentaires. Le programme s'adresse aux travailleurs de l'économie informelle, nombreux dans le secteur du tourisme. Le ministère des Antiquités et du Tourisme a annoncé la mise en place d'une permanence téléphonique pour les travailleurs du tourisme qui souhaitent enregistrer une plainte pour licenciement abusif<sup>36</sup>.

**Italie**: Suite à l'adoption du décret-loi Cura Italia, le gouvernement italien a étendu la cassa integrazione (fonds de soutien) à tous les secteurs de l'économie. Le gouvernement prendra à sa charge 80 pour cent de la rémunération des employés. En outre, le congé parental a été prolongé de quinze jours en mars et en avril, et les travailleurs s'occupant de personnes à charge handicapées peuvent bénéficier de douze jours de congé payé par mois<sup>37</sup>.

31 Cairo Scene, "The corona economy: Egypt announces breakdown of EGP 100 billion stimulus package.", 23 mars 2020.

32 Bureau régional de l'OIT pour l'Asie et le Pacifique, «COVID-19 and employment in the tourism sector: Impact and response in Asia and the Pacific», 24 avril 2020.

33 WTTC, "High Level Enabling Policies Doc", 23 avril 2020, disponible à l'adresse suivante: <https://wtcc.org/COVID-19/Government-Hub>.

34 Groupement national des indépendants hôtellerie & restauration (GNI), «Spécial CORONAVIRUS COVID-19: Les nouvelles mesures en faveur des hôtels, cafés, restaurants, discothèques et traiteurs organisateurs de réception», 16 mars 2020.

35 Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, "Decreto-Legge 17 marzo 2020, n. 18", 17 mars 2020; OECD, "Tackling coronavirus (Covid-19): Tourism Policy Responses", mis à jour le 15 avril 2020.

36 Scoop Empire, "COVID-19 Updates: What is Egypt doing to curb the spread of the virus?", 2 avril 2020.

37 WTTC "Government COVID-19 Hub", consulté le 3 avril 2020.

► **Se fonder sur le dialogue social pour trouver des solutions**

**Argentine:** Un dialogue social tripartite a eu lieu le 7 avril entre le syndicat Unión Industrial Argentina, la Cámara Argentina de Comercio y Servicios et la Confederación General de Trabajo afin d'analyser les conséquences de la levée progressive des mesures de quarantaine et de distance sociale. Le Movimiento Sindical de Argentina a placé l'ensemble de ses installations médicales et hôtels à la disposition des pouvoirs publics afin de contribuer à la riposte sanitaire face à la crise <sup>38</sup>. Le gouvernement a également créé un groupe spécial constitué de représentants du ministère du Tourisme, du ministère de la Santé et d'organismes du secteur privé <sup>39</sup>.

**Brésil:** Les mesures d'urgence adoptées font régulièrement référence au dialogue social et à la négociation collective ainsi qu'aux négociations individuelles entre employeurs et travailleurs. Le gouvernement a créé le programme de lutte contre le chômage pour éviter les licenciements massifs durant la pandémie et faciliter les négociations professionnelles afin de réduire les coûts des contrats de travail et de préserver les relations de travail <sup>40</sup>.

**Cabo Verde:** Une réunion extraordinaire du «Conselho de Concertação Social» (Conseil de concertation sociale) consacrée au COVID-19 s'est tenue le 24 mars en vue de trouver un accord sur les mesures à prendre pour atténuer les effets de la crise sur l'emploi, les revenus et les entreprises. Ont participé aux négociations des représentants de tous les secteurs, y compris celui du tourisme. La réunion a abouti à l'adoption de mesures de relance économique ciblées en faveur du secteur du tourisme <sup>41</sup>.

La Commission européenne a coordonné la formulation d'une **réponse commune de l'UE** et pris des mesures pour renforcer des secteurs clés, parmi lesquels celui du tourisme, et atténuer l'impact socio économique de la pandémie. Au nombre des mesures prises figure l'adoption d'un [plan d'action économique complet](#) pour faire face à l'épidémie, y compris une initiative en faveur de l'investissement face au coronavirus d'un montant de 37 milliards d'euros afin de fournir aux petites et moyennes entreprises et au secteur de la santé la liquidité nécessaire. Dans une lettre datée du 24 mars 2020 <sup>42</sup>, le groupe de travail du Parlement européen

sur les questions relatives au tourisme a appelé à l'adoption d'«un plan de sauvetage du tourisme, assorti de mesures concrètes à court et à moyen terme». De plus, la plupart des États membres de l'UE ont introduit des plans d'aide économique qui prévoient un soutien aux secteurs des transports et du tourisme. Les mesures comprennent notamment des moratoires sur le paiement des impôts et le report de paiement des cotisations sociales, ainsi que des subventions salariales, et l'octroi de prêts et de garanties pour les travailleurs. Un certain nombre de pays ont renationalisé des sociétés particulièrement touchées par la pandémie de coronavirus <sup>43</sup>.

Le 13 mai, l'UE a publié des [orientations](#) sur la reprise des voyages en toute sécurité et sur la relance du secteur touristique européen en 2020 et au-delà. Ces orientations comprennent une stratégie globale en vue d'une reprise du secteur, une [approche commune de l'UE](#) pour la levée des restrictions aux frontières intérieures et un [cadre](#), une [recommandation](#) et des critères spécifiques pour la reprise en toute sécurité des services de voyage et de tourisme, y compris des [protocoles sanitaires](#). Pour les entreprises du secteur touristique, les mesures prévues consistent notamment à assouplir les règles en matière d'aide d'État en vue de permettre aux États membres d'appuyer des mesures telles que des systèmes de garantie concernant les bons à valoir. Ces mesures sont essentielles tant pour les voyageurs que pour les entreprises du secteur, car elles favorisent le report des voyages plutôt que leur annulation pure et simple et promeuvent l'offre touristique locale. En outre, le [programme SURE](#) offre une aide financière aux régimes de chômage partiel et de travail saisonnier et permet ainsi aux entreprises de préserver des emplois. L'UE a de plus réaffirmé sa volonté de promouvoir le tourisme durable, conformément au pacte vert pour l'Europe, et s'est engagée à organiser une convention du tourisme avec les institutions de l'UE, les parties prenantes du secteur, les régions et les villes afin de construire avec tous ces acteurs un «programme européen pour le tourisme 2050» <sup>44</sup>.

38 BIT "Réponses politiques nationales (le COVID et le monde du travail)", 23 avril 2020.

39 WTTC "High Level Enabling Policies Doc", 23 avril 2020, disponible à l'adresse suivante: <https://wtcc.org/COVID-19/Government-Hub>.

40 WTTC "High Level Enabling Policies Doc", 23 avril 2020, disponible à l'adresse suivante ilable at: <https://wtcc.org/COVID-19/Government-Hub>.

41 Gouvernement de Cabo Verde, "Social concert agreement", 24 mars 2020.

42 Groupe de travail sur le tourisme, [Lettre de la commission européenne](#).

43 L'Italie a pris le contrôle total d'Alitalia; le Royaume-Uni a partiellement nationalisé son réseau ferroviaire; la France a modifié les conditions d'annulation des réservations de voyage; et la Suède a accordé des prêts garantis à des compagnies aériennes.

44 Commission européenne, «[Orientations sur la reprise des voyages en toute sécurité et sur la relance du secteur touristique européen en 2020 et au-delà](#)», 13 mai 2020.



### ► 3. Réponses et outils de l'OIT

Des politiques coordonnées et d'envergure devraient être mises en œuvre en temps opportun et des mécanismes devraient être établis pour atténuer l'impact du COVID-19 sur le secteur du tourisme. Des mesures stratégiques à court, moyen et long terme devraient être définies à l'aune du cadre élaboré par l'OIT pour faire face à la pandémie de COVID-19, assis sur les quatre piliers connexes mentionnés plus haut, à savoir:

- Stimuler l'économie et l'emploi;
- Soutenir les entreprises, l'emploi et les revenus;
- Protéger les travailleurs sur le lieu de travail;
- Se fonder sur le dialogue social pour trouver des solutions.

Les [Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable](#), adoptées en 2017, devraient orienter l'action menée pour concevoir des interventions en faveur du secteur du tourisme autour des quatre piliers précités. Ces directives comportent des recommandations qui visent à:

- promouvoir le plein emploi productif;
- promouvoir les entreprises durables dans le secteur du tourisme;
- investir dans le développement des ressources humaines;
- mettre en œuvre les normes internationales du travail et faire respecter la législation;
- renforcer la protection des travailleurs.

Les recommandations énoncées dans les directives sur la promotion d'emplois décents pour les femmes et les jeunes revêtent une importance particulière dans le contexte de la crise, dans la mesure où ces groupes subissent de plein fouet les répercussions économiques de la pandémie.

Une action coordonnée s'impose pour faire face à la crise, en consultation avec les représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs, et en tenant compte des conventions et recommandations pertinentes de l'OIT, parmi lesquelles la convention (no 172) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991, la recommandation (no 179) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991, et la convention (no 190) sur la violence et le harcèlement, 2019.

Les [normes internationales du travail](#) sont un outil utile pour maintenir le cap sur le travail décent dans le cadre de la réponse à la crise. Un grand nombre de normes de l'OIT portant sur l'emploi, la protection sociale, la protection des salaires, la promotion des petites et moyennes entreprises ou encore la coopération sur le lieu de travail contiennent des indications précises sur les mesures propres à encourager l'adoption d'une approche de la crise et de la reprise du secteur qui soit centrée sur l'humain. En vertu de la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi (1998), tous les États Membres de l'OIT ont l'obligation de promouvoir et mettre en œuvre les principes et droits fondamentaux au travail. Le droit d'organisation et le droit de négociation collective, tels qu'énoncés dans la convention (no 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, et la convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949, sont des droits de l'homme indispensables pour répondre à l'urgence de la crise et promouvoir la démocratie, une bonne gouvernance du marché du travail, des conditions de travail décentes et la sécurité des revenus issus du travail.

La Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail, adoptée en 2019, énonce les principales mesures à prendre pour opposer une parade efficace, durable et pérenne à toutes les pandémies, y compris le COVID-19. Elle affirme que «[d]es conditions de travail sûres et salubres sont fondamentales au travail décent». Cela est d'autant plus important aujourd'hui, au moment où

les mesures de sécurité et de santé au travail fondées sur le dialogue social sont cruciales pour la gestion de la pandémie, la capacité à reprendre le travail et la reprise durable du secteur touristique. D'autres orientations pertinentes figurent dans le [rapport de l'OIT](#) sur l'application des normes internationales du travail face à la crise du coronavirus, le [manuel de l'Organisation mondiale de la santé \(OMS\)-OIT](#) pour la protection des personnels de santé et intervenants dans les situations d'urgence de santé publique et les [considérations opérationnelles de l'OMS](#) sur la gestion du COVID-19 dans le secteur de l'hôtellerie.

Le secteur du tourisme ne sortira pas de la crise provoquée par le COVID-19 sans soubresauts, mais il a déjà démontré sa résilience face aux récessions et aux crises économiques, comme à l'issue de l'épidémie de syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) en 2003 et de la crise financière mondiale en 2008-09<sup>45</sup>. Le secteur pourrait ainsi jouer un rôle de premier plan dans la relance de l'économie mondiale une fois la crise surmontée. «Mieux reconstruire» au sortir de la pandémie pourrait permettre au tourisme de s'aligner davantage sur les ODD et de se transformer en secteur plus vert, plus inclusif et plus résilient, source de travail décent pour tous ses travailleurs.

---

45 OMT, «[Évaluation de l'impact de la flambée de COVID-19 sur le tourisme international](#)» mis à jour le 24 mars 2020.