



Bureau  
international  
du Travail  
Genève



# Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable



**Directives de l'OIT sur le travail décent  
et le tourisme socialement responsable**

---

# **Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable**

---

Copyright © Organisation internationale du Travail 2017  
Première édition 2017

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

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

*Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, Genève, Bureau international du Travail, Département des politiques sectorielles, Genève, BIT, 2017.

ISBN 978-92-2-230903-0 (imprimé)  
ISBN 978-92-2-230904-7 (pdf Web)

Egalement disponible en anglais: *ILO Guidelines on decent work and socially responsible tourism*: ISBN 978-92-2-130057-1 (imprimé); ISBN 978-92-2-130058-8 (pdf Web), Genève, 2017; et en espagnol: *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*: ISBN 978-92-2-331314-2 (imprimé); ISBN 978-92-2-331315-9 (pdf Web), Genève, 2017.

10.05.3

*Données de catalogage avant publication du BIT*

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

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

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

Les publications et les produits numériques du Bureau international du Travail peuvent être obtenus dans les principales librairies ou auprès des plates-formes de distribution numérique. On peut aussi se les procurer directement en passant commande auprès de [ilo@turpin-distribution.com](mailto:ilo@turpin-distribution.com). Pour plus d'information, consultez notre site Web [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns) ou écrivez à l'adresse [ilopubs@ilo.org](mailto:ilopubs@ilo.org).

Cette publication a été réalisée par le Service de production, impression et distribution des documents et publications (PRODOC) du BIT.

*Création graphique, conception typographique, mise en pages, lecture et correction d'épreuves, impression, édition électronique et distribution.*

PRODOC veille à utiliser du papier provenant de forêts gérées d'une façon qui est respectueuse de l'environnement et socialement responsable.

Code: DTP-JMB-CORR-REPRO

## Préface

Le tourisme est un moteur important de développement socio-économique inclusif et présente un potentiel considérable pour stimuler la création d'entreprises et d'emplois, en particulier pour les femmes et les jeunes. Au cours des dernières décennies, le tourisme a connu une croissance et une diversification continues, devenant l'un des secteurs économiques les plus dynamiques, dont la croissance est des plus rapides. Et, pourtant, son rôle dans la création d'emplois et le développement des entreprises est souvent négligé dans les politiques et les stratégies de développement du tourisme. En outre, le secteur est confronté à des difficultés en termes de travail décent, qu'il importe de régler pour tirer pleinement parti de son potentiel de développement économique et de création d'emplois.

Dans le but de produire un ensemble de directives pratiques et utiles s'adressant aux gouvernements, aux employeurs et aux travailleurs, de même qu'à tous ceux qui exercent une activité dans le secteur du tourisme, le Bureau international du Travail (BIT) a organisé une réunion d'experts tripartite, du 20 au 24 février 2017. Sur la base d'un projet élaboré par le BIT, et après cinq jours de débats approfondis et fructueux, les experts ont adopté à l'unanimité les présentes directives, qui ont été approuvées pour publication et promotion par le Conseil d'administration du BIT, lors de sa 331<sup>e</sup> session (octobre-novembre 2017).

*Les Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* définissent des principes communs et un cadre stratégique destinés à orienter l'action qui puisse assurer le travail décent et un plein emploi productif dans le secteur du tourisme. Elles fournissent des informations pratiques en vue de l'élaboration et de la mise en œuvre de politiques et d'interventions capables de favoriser la durabilité des entreprises de tourisme, d'investir dans le perfectionnement d'une

main-d'œuvre qualifiée et productive dans le domaine du tourisme, de promouvoir la mise en place de normes internationales du travail et leur conformité avec la législation, de renforcer la protection du travail et de promouvoir un dialogue social efficace ainsi que le tripartisme dans le secteur. Adoptées au cours de l'Année internationale du tourisme durable pour le développement (2017), ces directives ont aussi pour objectif de contribuer au Programme de développement durable à l'horizon 2030, en particulier aux objectifs de développement durable (ODD) 8, 12 et 14, qui contiennent des cibles portant spécifiquement sur le tourisme.

Ces directives, qui constituent le premier texte international axé précisément sur le travail décent dans le cadre de la promotion du tourisme socialement responsable, devraient servir d'outil de référence aux mandants de l'OIT et autres parties prenantes du tourisme, dans leurs efforts en vue de résoudre les difficultés rencontrées dans le domaine du travail et saisir les opportunités d'un développement durable dans le secteur du tourisme.

Alette van Leur  
Directrice du Département  
des politiques sectorielles

## Directives sectorielles

Les directives sectorielles de l'OIT sont des outils de référence dans lesquels sont énoncés les principes pouvant guider la conception et la mise en œuvre de politiques, stratégies, programmes, législations, mesures administratives et mécanismes de dialogue social, dans des secteurs économiques particuliers, ou dans un ensemble de secteurs. Les directives sectorielles sont adoptées par des réunions d'experts composées de représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs. Elles peuvent être mises en œuvre progressivement afin de prendre en compte les différents contextes nationaux, culturels, économiques, sociaux, environnementaux et politiques.

Les directives sectorielles sont fondées sur les normes internationales du travail de l'OIT (conventions et recommandations) et sur d'autres sources, telles que les déclarations, codes de conduite et autres documents d'orientation adoptés et approuvés par la Conférence internationale du Travail ou le Conseil d'administration. Elles peuvent également s'inspirer d'autres accords internationaux et de politiques existantes dans le secteur concerné, ainsi que des tendances pertinentes et de l'évolution des législations et des pratiques sur le plan régional et national.

Les directives sectorielles ciblent les questions prioritaires pour les gouvernements, les employeurs et les travailleurs, et propres à certains secteurs économiques et branches d'activité. Alors que les normes internationales du travail traitent en principe d'aspects plus généraux concernant la législation et les pratiques en matière de travail, les directives sectorielles définissent les principes et les méthodes pouvant être mis en œuvre pour promouvoir le travail décent dans certains lieux de travail ou contextes particuliers. Ces instruments sont établis grâce au savoir-faire des experts, qui leur permet d'identifier les bonnes pratiques et les innovations dans les secteurs concernés.

Les directives sectorielles ne sont pas juridiquement contraignantes et ne sont soumises ni à la ratification ni aux mécanismes de contrôle établis conformément aux normes internationales du travail. Elles peuvent par conséquent servir à aspirer au prolongement des principes figurant dans les normes internationales du travail et dans d'autres accords et politiques sur le plan international, tout en s'adaptant aux différents systèmes et situations au niveau national. Les normes de l'OIT et les autres outils ou documents d'orientation adoptés et approuvés par la Conférence internationale du Travail et/ou par le Conseil d'administration constituent donc la base à partir de laquelle les directives sectorielles sont élaborées. Par conséquent, il est entendu que ces directives sont fondées sur l'ensemble des principes, droits et obligations énoncés dans les normes internationales du travail, et qu'aucun des éléments contenus dans ces directives ne devrait être interprété comme abaissant ces normes.



# Table des matières

	<i>Page</i>
<b>Préface</b> .....	<b>v</b>
<b>Directives sectorielles</b> .....	<b>vii</b>
<b>Sigles et acronymes</b> .....	<b>xi</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Portée des directives</b> .....	<b>5</b>
1.1. Objectifs des directives .....	5
1.2. Public visé.....	6
1.3. Définition.....	7
<b>2. Tendances de l'emploi et faits nouveaux dans le secteur du tourisme</b> .....	<b>9</b>
<b>3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables, source de plein emploi productif et d'emplois décents pour tous</b> .....	<b>15</b>
3.1. Promouvoir le plein emploi productif dans le secteur du tourisme.....	18
3.2. Promouvoir les entreprises durables dans le secteur du tourisme .....	18
3.2.1. Promouvoir des emplois décents pour les jeunes dans le secteur du tourisme.....	22
3.2.2. Faciliter la transition vers l'économie formelle ....	24
3.2.3. Les formes atypiques d'emploi.....	25

3.3. Investir dans le développement des ressources humaines dans le secteur du tourisme .....	27
3.4. Mettre en œuvre les normes internationales du travail et faire respecter la législation.....	34
3.4.1. Promouvoir l'égalité et la non-discrimination .....	35
3.4.2. Eliminer le travail forcé et le travail des enfants: satisfaire aux prescriptions.....	37
3.4.3. Garantir la liberté syndicale et le droit de négociation collective.....	40
3.5. Renforcer la protection des travailleurs.....	41
3.5.1. La sécurité sociale.....	42
3.5.2. La protection de la maternité .....	44
3.5.3. Les conditions de travail .....	46
3.6. Promouvoir un authentique dialogue social .....	53
<b>Annexe.....</b>	<b>57</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>63</b>

## **Sigles et acronymes**

BIT	Bureau international du Travail
EFTP	enseignement et formation techniques et professionnels
EMN	entreprises multinationales
MPME	micro, petites et moyennes entreprises
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
ODD	objectifs de développement durable
OIT	Organisation internationale du Travail
OMD	objectifs du Millénaire pour le développement
OMT	Organisation mondiale du tourisme
ONG	organisation non gouvernementale
PIB	produit intérieur brut
PME	petites et moyennes entreprises
PNUE	Programme des Nations Unies pour l'environnement
SST	sécurité et santé au travail

## Introduction

1. Le tourisme est un moteur important de développement socio-économique inclusif et présente un potentiel considérable pour stimuler la création d'entreprises et d'emplois et favoriser le développement des infrastructures et des services publics. Il contribue, de manière directe et indirecte, à la création d'emplois, en particulier pour les femmes et les jeunes, tout en alimentant la croissance à travers des micro, petites et moyennes entreprises (MPME). Au cours des dernières décennies, le tourisme a connu une croissance et une diversification continues, devenant l'un des secteurs les plus importants, les plus dynamiques et les plus résilients de l'économie mondiale. Et, pourtant, son rôle dans la création d'emplois et le développement des entreprises est souvent sous-estimé et négligé dans les politiques et les stratégies de développement du tourisme. En outre, le secteur est confronté à des difficultés en matière de travail décent qu'il importe de régler pour tirer pleinement parti de son potentiel de développement économique et de création d'emplois.

2. Le tourisme occupe une place éminente dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030. 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 les objectifs de développement durable (ODD) 8, 12 et 14, qui comprennent des cibles spécifiques au tourisme. Le rôle du tourisme en tant que «vecteur de création d'emplois, de croissance économique et de développement» a aussi été reconnu par le G20 (groupe réunissant les 20 plus grandes économies du monde). Les déclarations faites par les ministres du Tourisme du G20 depuis 2010 réaffirment la volonté des pays du G20 de soutenir des initiatives favorables à la création d'emplois plus nombreux et de meilleure qualité dans le secteur du tourisme. Qui plus est, le tourisme a été cité par l'Assemblée

générale des Nations Unies dans le document final *L'avenir que nous voulons* (Nations Unies, 2012) comme un secteur susceptible d'apporter une contribution importante au développement durable, et par le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) comme l'un des secteurs qui peuvent guider la transition vers l'économie verte (PNUE, 2011).

3. Au cours des dernières décennies, les gouvernements, les partenaires sociaux et d'autres parties prenantes du tourisme ont fait preuve d'un intérêt croissant à l'égard de l'épanouissement durable de ce secteur, et ils ont redoublé d'activité à cette fin. Leurs efforts ont été axés sur la création d'un cadre propice aux affaires, susceptible d'attirer les investissements et de soutenir le développement des entreprises; sur l'amélioration des conditions de travail et de la protection des travailleurs grâce à la mise en place d'un environnement qui leur permette d'exercer leurs droits fondamentaux au travail; et sur la définition de rôles clairement établis pour les acteurs du tourisme, tels que les autorités publiques de réglementation, les chambres de commerce, les instituts de formation ou les organismes de gestion du tourisme.

4. Les présentes directives ont pour objet de seconder les mandats de l'Organisation internationale du Travail (OIT) et les autres parties prenantes qui participent à la conception et à la mise en œuvre d'interventions consacrées à la promotion du travail décent et du plein emploi productif dans le secteur du tourisme, avec pour objectif de renforcer sa pérennité et de contribuer à la réalisation des ODD. Elles sont destinées à être utilisées par tous les acteurs engagés dans la promotion du plein emploi productif et du travail décent dans le secteur du tourisme, aux plans international, national, régional, local et au niveau des entreprises, notamment les gouvernements, les décideurs politiques, les organisations d'employeurs et de travailleurs, les organisations intergouvernementales et les organisations non gouvernementales (ONG).

5. Le terme «tourisme» est employé, dans les présentes directives, comme synonyme de secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, qui englobe l'hébergement (hôtels, pensions, motels, camps de tourisme et villages de vacances); la restauration et les loisirs (restaurants, bars, cafétérias, snack-bars, pubs, night-clubs et autres établissements analogues, ainsi que les établissements qui offrent des repas et des rafraîchissements dans les hôpitaux, les cantines et restaurants d'entreprise, les écoles, à bord des avions et des bateaux); la gestion des voyages et les activités connexes (agences de voyages et guides touristiques, offices du tourisme, ainsi que centres de conférences et d'expositions); les attractions touristiques (parcs nationaux, musées et lieux locaux). Le secteur comprend aussi bien les services offerts aux voyageurs que ceux proposés aux résidents (BIT, 1980 et 2001).

6. Les présentes directives se composent de trois chapitres et d'une annexe. Le chapitre 1 présente la portée des directives, y compris leurs objectifs, les utilisateurs visés, les définitions des termes employés et le champ d'application. Le chapitre 2 décrit les tendances et l'évolution de l'emploi dans le secteur. Le chapitre 3 propose des mesures adaptées au secteur facilitant la conception et la mise en œuvre de politiques de tourisme durables. Il comprend des sections consacrées à la promotion du plein emploi productif dans le secteur, à la promotion des entreprises durables dans le secteur, aux investissements dans le développement des ressources humaines dans le secteur de tourisme, à la mise en œuvre des normes internationales du travail et à la nécessité de faire respecter la législation, au renforcement de la protection des travailleurs et à la promotion d'un dialogue social efficace. Enfin, l'annexe contient une liste non exhaustive de normes internationales, de déclarations et d'autres documents pertinents pour l'industrie du tourisme.

# 1. Portée des directives

## 1.1. Objectifs des directives

7. Les présentes directives définissent des principes communs et tracent le cadre d'action dans lequel devraient s'inscrire les mesures visant à réaliser le travail décent et le tourisme socialement responsable, ainsi que le plein emploi productif dans l'industrie du tourisme, encourageant ainsi son développement durable et contribuant à la réalisation des ODD. Elles devraient servir d'outil de référence pour les mandats de l'OIT et les autres parties prenantes du tourisme dans leurs efforts destinés à résoudre les difficultés liées au travail et à saisir les opportunités de développement durable du secteur du tourisme.

8. Les présentes directives se fondent sur des principes inspirés notamment des textes suivants:

- la Déclaration de Philadelphie de l'OIT (1944);
- la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi (1998);
- la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable (2008);
- la Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale (Déclaration sur les entreprises multinationales) (adoptée en 1977 et révisée en 2000, en 2006 et en 2017);
- les conventions et recommandations pertinentes de l'OIT, y compris la convention (n° 172) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991, et la recommandation (n° 179) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991;
- les résolutions et conclusions pertinentes adoptées par la Conférence internationale du Travail;

- l'Agenda du travail décent;
- les principes et bonnes pratiques énoncés dans les objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) et les documents de politique concernant spécifiquement le secteur du tourisme, tels que le Code mondial d'éthique du tourisme de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), les principes directeurs pour une transition juste vers des économies et des sociétés écologiquement durables pour tous, le Pacte mondial des Nations Unies, ainsi que d'autres documents;
- les points de consensus adoptés par le Forum de dialogue mondial sur les nouveaux développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme et leur impact sur l'emploi, la mise en valeur des ressources humaines et les relations professionnelles (23-24 novembre 2010);
- les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme;
- la convention (n° 169) relative aux peuples indigènes et tribaux, 1989.

## 1.2. Public visé

9. Les directives sont conçues pour être utilisées par les acteurs responsables de la conception et de la mise en œuvre de politiques et d'interventions dans le secteur du tourisme et les secteurs connexes, aux échelons international, national, régional, local et au niveau des entreprises, notamment:

- a) les autorités gouvernementales, à tous les échelons;
- b) les employeurs du secteur du tourisme et les organisations qui les représentent;
- c) les travailleurs du secteur du tourisme ainsi que les organisations qui les représentent;



- d) les coopératives, les organisations de communautés rurales, locales et ethniques ainsi que les populations autochtones et tribales actives dans le secteur du tourisme;
- e) les institutions d'éducation et de formation du personnel du secteur touristique;
- f) les organisations intergouvernementales, les ONG et les instituts de recherche active dans le secteur du tourisme.

### 1.3. Définition

10. On entend par *tourisme durable* «un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil» (OMT/PNUE, 2006, p. 12). Aux fins des présentes directives, l'expression «tourisme durable» englobe le «tourisme socialement responsable». Il devrait entraîner la prospérité et le travail décent au niveau local; favoriser la connaissance de l'environnement, conserver et préserver celui-ci, respecter la vie sauvage, la flore, la diversité biologique, les écosystèmes et la diversité culturelle, et améliorer les conditions de vie et les sources de revenus des populations locales en protégeant leur économie, ainsi que l'environnement et le milieu naturel dans son ensemble (Nations Unies, 2012); garantir la viabilité et la compétitivité des lieux de destination et de leurs entreprises, de telle sorte que ceux-ci puissent continuer de prospérer et de dégager des bénéfices sur le long terme. La justice sociale, le travail décent, l'égalité entre hommes et femmes, le développement économique et l'intégrité de l'environnement sont parties intégrantes du tourisme durable.

## **2. Tendances de l'emploi et faits nouveaux dans le secteur du tourisme**

**11.** Le secteur du tourisme, qui a connu une très vive croissance au cours des dernières décennies, est aujourd'hui l'un des secteurs d'activité les plus dynamiques au monde et l'un de ceux qui se développent le plus rapidement. Les voyages et le tourisme représentent près de 10 pour cent du produit intérieur brut (PIB) mondial, soit au total 7 200 milliards de dollars des Etats-Unis (OMT, 2016; Conseil mondial du voyage et du tourisme, 2016). Le tourisme est une source d'emplois très importante en raison de la forte intensité de main-d'œuvre dans le secteur et de l'effet multiplicateur important de l'emploi dans les secteurs connexes. En 2015, les voyages et le tourisme ont généré au total, de manière directe ou indirecte, 284 millions d'emplois, et ce nombre devrait atteindre 370 millions en 2026. On estime qu'un emploi dans le cœur de métier de l'industrie touristique génère au moins 1,5 emploi supplémentaire ou indirect dans les domaines économiques liés au tourisme, comme les transports, la fourniture d'aliments et de boissons, l'artisanat ou la préservation des biens culturels ou des ressources naturelles. Le secteur du tourisme représente, globalement, 1 emploi sur 11 (directs ou indirects) dans le monde.

**12.** Le nombre de chaînes d'hôtels et de restaurants dans le monde est estimé à plus de 250, les plus grandes sociétés détenant des portefeuilles de plus de 6 000 établissements et employant plus de 150 000 personnes dans près d'une centaine de pays (BIT, 2015a). Le sous-secteur de l'hôtellerie et de la restauration se caractérise par sa diversité et sa fragmentation, avec 20 pour cent des travailleurs employés dans des entreprises multinationales et les 80 pour cent restants employés dans des petites et moyennes entreprises (PME) (BIT, 2010a, 2015a et 2015b). Les chaînes multinationales ont évolué au cours des dernières décennies. Un grand nombre d'entre elles gèrent

leurs entreprises à travers des marques représentant diverses offres de produits. Au cours des dernières années, le nombre de propriétaires-exploitants a diminué, tandis que de nombreuses sociétés hôtelières multinationales ont passé d'un modèle basé sur l'immobilier (en propriété ou en location) à des modèles basés sur des redevances, à travers des contrats de gestion ou des systèmes de franchise. Parmi les plus grandes chaînes d'hôtels, moins de 10 pour cent sont exploitées par le propriétaire (BIT, 2015a).

**13.** Le secteur du tourisme n'est pas seulement un secteur à intensité de main-d'œuvre relativement élevée. Dans de nombreux pays, c'est aussi un secteur qui emploie davantage de femmes et de jeunes que la plupart des autres. A l'échelle mondiale, la majorité des travailleurs sont âgés de moins de 35 ans, dont la moitié ont moins de 25 ans. Un nouveau groupe de travail se dégage dans le secteur: les travailleurs âgés. Au niveau mondial, les femmes constituent entre 60 et 70 pour cent de la main-d'œuvre totale du secteur (BIT, 2013a). Les travailleurs migrants représentent aussi une proportion importante de la main-d'œuvre.

**14.** Les achats locaux de produits et de services par les PME et par les grands acteurs tels que les chaînes d'hôtels et de restaurants et les voyagistes peuvent améliorer les moyens d'existence des communautés locales et permettre au pays de destination de bénéficier de l'effet multiplicateur de la chaîne d'approvisionnement du tourisme. Lorsque le tourisme est respectueux de l'environnement, il n'entame pas les ressources naturelles locales, et il fournit des activités économiques à long terme dans les communautés locales et voisines. Les entreprises touristiques sont une source importante d'innovation et de diversification économique, et elles contribuent à façonner le développement des pays de destination, en particulier par l'achat local de biens, par des apports de services et par les investissements. Le tourisme a donc le potentiel d'améliorer les conditions de vie, de favoriser l'inclusion sociale et de

## 2. Tendances de l'emploi et faits nouveaux dans le secteur du tourisme

réduire la pauvreté. Qui plus est, en rassemblant des personnes d'horizons différents et en rendant hommage aux traditions, le tourisme promeut des valeurs communes et soutient la préservation du patrimoine culturel et du milieu naturel.

**15.** Le tourisme est un secteur de services qui évolue rapidement et où la concurrence est vive; il exige une capacité d'adaptation importante aux tendances du marché et à la demande. En l'absence de législation, l'incidence des nouvelles technologies et des réseaux sociaux, le rôle des moteurs de recherche et l'apparition de services touristiques privés offerts par des plates-formes numériques (transport, hébergement, restaurants, etc.) ont favorisé l'activité informelle au détriment des valeurs du travail décent. Les nouvelles modalités et plates-formes pourraient rendre nécessaire la mise en place de nouveaux cadres juridiques. Les tendances sociales et démographiques, les changements climatiques et les catastrophes naturelles, ainsi que l'évolution des valeurs au sein de la société et le changement des perceptions et des habitudes chez les consommateurs, favorisent l'apparition de tendances et de produits nouveaux.

**16.** La main-d'œuvre du secteur est jeune mais, l'évolution démographique aidant, elle présentera demain une palette d'âges plus étendue. Les clients actuels sont de plus en plus demandeurs de produits et de services qui respectent les cultures locales et qui protègent l'environnement et la biodiversité. Le développement du tourisme non traditionnel et d'un tourisme à petite échelle – par opposition au tourisme classique à grande échelle – est un phénomène qui prend de l'ampleur. Ces formes de tourisme comprennent le tourisme d'aventure, le tourisme culturel, l'écotourisme, l'agrotourisme, le tourisme médical et de bien-être, ainsi que des plates-formes numériques d'hébergement sur demande, les marques à bas coût dans le transport, les réservations en ligne et les offres de voyage destinées à toutes les générations. Il conviendrait de gérer et de réglementer cette situation

afin de ne pas aller à l'encontre des efforts en faveur du travail décent et du tourisme durable.

17. Si le tourisme présente un potentiel considérable en termes de croissance et d'emploi, il convient cependant de surmonter des obstacles importants en matière de travail décent, dont l'un des plus notables est la prévalence élevée du travail informel dans le secteur. Des travailleurs dépourvus de qualifications ou peu qualifiés occupent souvent les emplois les plus vulnérables, où ils sont plus susceptibles d'être confrontés 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. Qui plus est, certains emplois dans le secteur se caractérisent par des salaires faibles, des horaires de travail prolongés, une rotation élevée et une protection sociale limitée. Le travail posté et le travail de nuit, le caractère saisonnier de l'emploi, le travail temporaire, l'emploi à temps partiel ainsi que d'autres formes atypiques d'emploi – y compris un taux croissant d'externalisation et de sous-traitance – sont des phénomènes fréquents dans le secteur. Outre les fluctuations saisonnières, la concurrence, la flexibilité et l'évolution des techniques influent sur les schémas d'emploi du secteur et peuvent influencer son taux de syndicalisation et la capacité de développer des relations entre employeurs et travailleurs. Les formes atypiques d'emploi peuvent présenter des avantages pour les employeurs comme pour les travailleurs lorsqu'elles répondent aux besoins de flexibilité des entreprises tout en offrant aux travailleurs un emploi décent qui leur permet de concilier vie professionnelle et vie personnelle. Elles peuvent aussi constituer un mécanisme efficace pour recruter et fidéliser la main-d'œuvre, de même que pour mobiliser plus rapidement les compétences et l'expertise de certains travailleurs sur le marché du travail (BIT, 2015c). Cela dit, elles peuvent aussi poser des problèmes de travail décent, comme une couverture insuffisante de sécurité sociale,

## 2. Tendances de l'emploi et faits nouveaux dans le secteur du tourisme

des salaires faibles, des inégalités de revenus et de mauvaises conditions de travail.

**18.** Etant donné la ségrégation horizontale et verticale notable des professions, les inégalités entre les sexes sont fréquentes dans le secteur. Les femmes sont souvent surreprésentées dans les domaines les moins qualifiés et les moins bien rémunérés – en particulier les activités ménagères et le contact avec la clientèle –, et les emplois les plus vulnérables sont souvent occupés par des femmes peu ou pas qualifiées. Elles sont en revanche sous-représentées dans les métiers qualifiés de la restauration, dans des domaines tels que l'ingénierie et la sécurité, et ont moins facilement accès à des postes d'encadrement dans les domaines techniques et de gestion. Les femmes sont aussi victimes de ségrégation en termes d'accès à l'éducation et à la formation, et elles sont en moyenne moins bien payées que leurs collègues de sexe masculin pour des compétences comparables. Il est particulièrement difficile, dans le secteur du tourisme, de concilier l'activité professionnelle et les responsabilités familiales, pour les femmes comme pour les hommes, en raison de caractéristiques organisationnelles et structurelles, parmi lesquelles un cycle de la demande qui fluctue beaucoup, avec des horaires de travail irréguliers, des emplois à temps partiel et des roulements imprévisibles.

**19.** La fragmentation dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration entraîne des différences en termes de performance et de compétences. Les grandes chaînes d'hôtels et de restaurants investissent dans le développement des ressources humaines, y compris dans la formation en interne et en cours d'emploi, tandis que les PME manquent souvent de capacités pour offrir une formation et s'appuient davantage sur les systèmes de formation professionnelle nationaux ou locaux pour répondre à leurs besoins. Pourtant, en raison même de leur taille et de leurs modèles économiques – parmi lesquels les systèmes de franchise, de contrats de gestion ou de contrats de location –, il peut être

difficile pour les chaînes d'hôtels et de restaurants de conserver une approche cohérente d'une région à l'autre en matière de gestion des ressources humaines et de relations professionnelles, notamment en ce qui concerne le dialogue social.

**20.** La promotion du plein emploi productif et du travail décent dans le secteur du tourisme, y compris par le développement d'entreprises durables, l'amélioration des conditions de travail et de la productivité, la satisfaction et la motivation des travailleurs, la qualité du service et la satisfaction de la clientèle, peut avoir un impact positif notable sur la durabilité de cette branche d'activité. Un secteur du tourisme prospère et durable exige aussi un dialogue social efficace et le développement des compétences, avec une formation ciblée, en particulier pour les femmes, les jeunes et les travailleurs migrants, qui permettra en outre aux entreprises de mieux commercialiser leurs produits.

**21.** Les gouvernements ainsi que les organisations d'employeurs et de travailleurs ont un rôle important à jouer pour formuler et mettre en œuvre des politiques et des interventions cohérentes en matière de tourisme, qui favorisent le travail décent, la réduction de la pauvreté, le développement économique local et la protection des ressources naturelles, et qui renforcent la cohésion sociale et l'identité dans les localités de destination.

### **3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables, source de plein emploi productif et d'emplois décents pour tous**

**22.** Le tourisme durable représente un moteur important de croissance économique inclusive et de création d'emplois décents, susceptible d'exercer un impact positif sur la création de revenus et sur l'éducation et, par conséquent, sur la lutte contre la pauvreté et la faim. Il peut contribuer directement à la réalisation des ODD convenus par la communauté internationale.

**23.** La mention du tourisme dans les ODD 8, 12 et 14 souligne la capacité du secteur de contribuer à la création d'emplois et au développement économique et social. Les cibles 8.9 («D'ici à 2030, élaborer et mettre en œuvre des politiques visant à développer un tourisme durable qui crée des emplois et met en valeur la culture et les produits locaux»), 12.b («Mettre au point et utiliser des outils de contrôle de l'impact sur le développement durable d'un tourisme durable créateur d'emplois et valorisant la culture et les produits locaux») et 14.7 («D'ici à 2030, faire bénéficier plus largement les petits Etats insulaires en développement et les pays les moins avancés des retombées économiques de l'exploitation durable des ressources marines, notamment grâce à une gestion durable des pêches, de l'aquaculture et du tourisme») appellent à un intérêt renouvelé pour le plein emploi productif, le travail décent et la durabilité lorsque les pays conçoivent et mettent en œuvre des politiques et des stratégies en matière de tourisme.

**24.** Les gouvernements devraient donc concevoir, promouvoir et mettre en œuvre des politiques et des stratégies de développement du tourisme durables et globales, de l'échelon national à l'échelon local, en collaboration avec les partenaires sociaux et les parties prenantes du



secteur public et du secteur privé, y compris les communautés d'accueil des destinations touristiques.

**25.** Ces politiques et ces stratégies doivent être fondées sur un socle économique et environnemental solide et avoir pour noyau essentiel la promotion du plein emploi productif et du travail décent. Elles doivent, en parallèle, chercher à accroître au maximum les avantages du tourisme pour les communautés d'accueil, tout en réduisant au minimum ses impacts négatifs. Le tourisme durable peut représenter un outil important pour soutenir la protection et la conservation de l'environnement ainsi que l'utilisation durable de la diversité biologique.

**26.** Etant donné le rôle important que jouent les femmes dans les entreprises touristiques, il conviendrait d'accorder la priorité à l'intégration des questions d'égalité entre hommes et femmes dans les politiques et les actions menées dans ce secteur – ce qui passe notamment par l'élaboration d'un cadre juridique tenant compte de cette problématique pour le développement des entreprises – ainsi qu'à la création de mécanismes, avec la pleine participation des femmes, permettant de prévenir et de combattre toutes les formes de discrimination dans cette industrie.

**27.** Les politiques, stratégies et programmes durables en matière de tourisme devraient viser les objectifs suivants:

- a) Contribuer à la promotion du plein emploi productif et du travail décent pour tous, entre autres en encourageant le secteur et ses chaînes d'approvisionnement à s'approvisionner auprès de fournisseurs locaux, en suscitant l'adhésion des communautés locales, en soutenant la création d'emplois locaux et ruraux, en cherchant à combler les déficits actuels de travail décent dans le secteur, en attachant une attention particulière aux personnes et aux groupes exposés à la discrimination.

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

- b) Contribuer à la réalisation des ODD, en particulier les cibles 8.9, 12.b et 14.7, y compris par la promotion des principes et droits fondamentaux au travail, de la sécurité et de la santé au travail, et des autres normes internationales du travail pertinentes pour le tourisme.
- c) Plaider pour la préservation de l'environnement social et naturel des lieux de destination (par exemple lors de la planification de projets de grande envergure, tels que de grands événements sportifs) et la sauvegarde des actifs touristiques, y compris le patrimoine culturel des destinations touristiques, leur écosystème et leurs ressources naturelles, afin de renforcer la résilience nationale, environnementale et économique aux défaillances et aux chocs économiques et environnementaux qui risqueraient, sans cela, d'être des facteurs d'insécurité et de contestation sociale.
- d) Renforcer les liens entre le tourisme et les politiques commerciales, pour améliorer l'accès des MPME aux marchés nationaux, régionaux et internationaux.
- e) Améliorer ou mettre en place la collecte de données statistiques sur le marché du travail concernant le tourisme, ventilées par âge, par sexe, par profession, par situation dans l'emploi et par zone (urbaine ou rurale), y compris pour favoriser la planification des besoins futurs de compétences.
- f) Mettre en place des mécanismes novateurs de suivi et d'évaluation des politiques du tourisme, qui permettent d'estimer les progrès accomplis dans la promotion du plein emploi productif et du travail décent.
- g) Conformément aux conclusions adoptées par le Forum de dialogue mondial sur les nouveaux développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme, organisé par le BIT en 2010, il convient que les gouvernements veillent à ce que le cadre légal et

les mécanismes de contrôle s'emploient à promouvoir les normes régissant le travail décent dans le secteur, et que toutes les formules d'hébergement soient traitées de façon équitable en ce qui concerne la conformité avec le droit applicable et les réglementations régissant le travail, la sécurité, le commerce et la fiscalité.

### **3.1. Promouvoir le plein emploi productif dans le secteur du tourisme**

**28.** Comme indiqué au chapitre 2, le tourisme est une source d'emplois importante pour les femmes, les jeunes et, de plus en plus, pour les travailleurs migrants qui sont souvent engagés dans des emplois à temps partiel, saisonniers et occasionnels. D'où l'importance de continuer à promouvoir le plein emploi productif dans le secteur du tourisme.

**29.** Les interventions destinées à favoriser l'emploi – notamment celles qui encouragent la création d'un cadre propice aux entreprises durables, au développement des compétences, à la promotion de l'emploi des jeunes –, en particulier celles qui ciblent les jeunes femmes, ainsi que les mesures qui facilitent la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle des travailleurs et des unités économiques, sont essentielles pour tirer pleinement parti du potentiel de création d'emplois du secteur.

### **3.2. Promouvoir les entreprises durables dans le secteur du tourisme**

**30.** Les entreprises du secteur touristique sont une source importante d'emplois et d'innovation. Près de la moitié de la main-d'œuvre est employée dans des MPME de moins de 10 employés, et environ les trois quarts travaillent dans des entreprises de moins de 50 personnes. Les difficultés auxquelles se heurtent les MPME varient beaucoup en fonction du contexte national et des caractéristiques de l'entreprise, mais les

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

contraintes les plus courantes auxquelles elles sont confrontées – y compris dans le secteur du tourisme – sont l'accès au financement, la réglementation de l'activité commerciale et l'inadéquation des compétences.

**31.** Dans le secteur du tourisme, les entreprises multinationales (EMN) détiennent un potentiel important de création d'emplois, spécialement au sein de leurs chaînes d'approvisionnement, mais aussi à travers les investissements étrangers directs. Afin de pratiquer un tourisme plus durable, de nombreuses EMN et grandes entreprises ont adopté des politiques régissant les questions de travail et d'emploi dans leurs activités et prennent des initiatives multipartites ou à l'échelle du secteur pour promouvoir des pratiques responsables. Les chaînes d'hôtels et de restaurants, entre autres mesures, intègrent à leurs stratégies des programmes ménageant l'environnement et économisant l'énergie. Ces entreprises multinationales dans le secteur du tourisme pourraient échanger leurs expériences grâce à des plates-formes de dialogue afin de promouvoir des pratiques durables.

**32.** Lorsqu'ils conçoivent et mettent en œuvre des politiques publiques et des programmes nationaux en matière de tourisme, les gouvernements devraient, en coopération avec les organisations d'employeurs et de travailleurs, s'efforcer de prêter une attention particulière aux impératifs suivants:

- a) Créer un environnement favorable à la promotion des entreprises durables dans le secteur du tourisme, ce qui est essentiel pour améliorer leurs perspectives économiques, pour remédier aux déficits de travail décent pour leurs travailleurs et pour garantir que leurs activités économiques ménagent l'environnement et bénéficient aux communautés locales en particulier et au secteur du tourisme en général. C'est un impératif particulièrement pertinent pour les MPME, car elles sont fréquemment plus vulnérables que les entreprises de taille plus importante aux effets négatifs des

transformations structurelles, des chocs et des crises. Les conclusions concernant la promotion d'entreprises durables ainsi que les conclusions concernant les PME et la création d'emplois décents et productifs, adoptées respectivement en 2007 et en 2015 par la Conférence internationale du Travail, donnent des indications sur les composantes d'un tel environnement favorable et sur les rôles respectifs de l'OIT et de ses mandants tripartites dans la promotion des entreprises durables.

- b) Repérer les risques propres au secteur du tourisme et mettre en œuvre des procédures de diligence raisonnable conformément aux *Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme*. En ce qui concerne la conduite responsable des entreprises, les gouvernements devraient clairement exprimer leurs attentes, à savoir que toutes les entreprises touristiques domiciliées sur leur territoire ou relevant de leur juridiction respectent les principes et droits fondamentaux au travail dans l'ensemble de leurs activités. Ils devraient aussi déterminer s'il est nécessaire de prendre d'autres mesures, par exemple adopter une réglementation portant entre autres sur les services touristiques privés offerts par les plates-formes numériques.
- c) Simplifier les réglementations existantes, en consultation avec les organisations représentatives des employeurs et des travailleurs, tout en garantissant la protection des travailleurs et leurs conditions de travail. Donner aux partenaires sociaux la possibilité de participer par le dialogue social à tous les niveaux et à toutes les étapes de l'action menée par les pouvoirs publics dans le secteur du tourisme, et favoriser les consultations avec d'autres acteurs concernés.
- d) Adapter les systèmes d'enseignement et de formation techniques et professionnels (EFTP), d'apprentissage tout au long de la vie et les systèmes d'apprentissage de qualité afin de répondre aux besoins

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

des entreprises de tourisme en matière de compétences, en accordant une attention particulière aux jeunes et aux femmes.

- e) Faciliter l'accès aux services financiers, par exemple le crédit, le crédit-bail, les fonds de capital-risque ou des mesures similaires, en particulier pour les entrepreneurs du tourisme et pour les MPME. L'accès aux services financiers devrait également être ouvert aux organisations de travailleurs et aux communautés locales pour leur permettre de renforcer leurs capacités.
- f) Planifier et mettre en œuvre des mesures d'adaptation et de prévention permettant de faire face aux effets des changements climatiques et des catastrophes et calamités naturelles, tout en favorisant la prestation de services et de produits de qualité sans gaspiller de précieuses ressources naturelles et en veillant à protéger l'écosystème, qui constitue l'un des principaux atouts du tourisme, et à en préserver l'attrait.
- g) Développer des services d'infrastructure et des installations touristiques modernes pour transporter les touristes, les héberger et leur fournir des services de qualité: aéroports, routes, services publics efficaces, tels qu'approvisionnement en eau et en électricité, sans oublier Internet.
- h) Mettre en place des services de sécurité qui favorisent et préservent la sécurité et la sûreté des lieux de destination et qui facilitent le séjour des visiteurs dans le pays.
- i) Attirer des investissements étrangers et nationaux afin de développer les infrastructures et les services d'infrastructure, tout en intégrant les entreprises locales dans le développement de ces services.
- j) Renforcer les liens entre le tourisme et les politiques commerciales afin d'améliorer l'accès des MPME et des coopératives aux

marchés nationaux, régionaux et internationaux et de favoriser leur intégration à l'économie nationale et mondiale.

- k) Les organisations d'employeurs et de travailleurs devraient encourager la représentation en leur sein des MPME du secteur touristique et de leurs travailleurs, améliorer le dialogue social et aider leurs membres en matière de négociation collective.

### **3.2.1. Promouvoir des emplois décents pour les jeunes dans le secteur du tourisme**

**33.** En plus d'être une industrie à relativement forte intensité de main-d'œuvre, le tourisme emploie davantage de jeunes – et en particulier de jeunes femmes – que la plupart des autres secteurs.

**34.** En 2016, le nombre de jeunes sans emploi dans le monde était estimé à 71 millions, tous secteurs confondus, ce qui représente un taux de chômage de 13,1 pour cent. En outre, quelque 156 millions de jeunes ayant un emploi (soit 37,7 pour cent des jeunes qui travaillent) dans les pays émergents et en développement vivaient, en 2016, dans une situation d'extrême pauvreté ou de pauvreté modérée (BIT, 2016e). Les ODD contiennent des cibles spécifiquement liées à l'emploi des jeunes, soulignant de ce fait l'importance du problème ainsi que la volonté des pays de faire changer les choses et de s'engager en ce sens. La promotion de meilleures possibilités d'emploi pour les jeunes – en particulier pour les jeunes femmes – est aussi un objectif clé du G20. La Conférence internationale du Travail a adopté en 2012 un «Appel à l'action» sur l'emploi des jeunes qui contient des principes directeurs et un ensemble complet de conclusions décrivant les mesures politiques qui peuvent guider les mandants souhaitant formuler des stratégies nationales en matière d'emploi des jeunes. Le secteur du tourisme offre des perspectives d'emploi pour les jeunes et peut ainsi réduire le chômage des jeunes à l'échelle mondiale.

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

**35.** Les gouvernements devraient veiller à ce que les politiques publiques dans le secteur du tourisme accordent toute l'attention voulue à la promotion de l'emploi des jeunes et à l'égalité entre hommes et femmes. Ils peuvent notamment, à cette fin:

- a) Concevoir, en matière d'emploi des jeunes, des politiques et des plans qui visent spécifiquement le secteur du tourisme et qui appliquent la démarche multidimensionnelle et équilibrée prônée par l'«Appel à l'action» de 2012, comprenant des politiques visant à stimuler une croissance riche en emplois et la création d'emplois décents grâce à des mesures macroéconomiques, à l'employabilité, aux politiques du marché du travail, à l'entrepreneuriat et aux droits des jeunes.
- b) Promouvoir l'entrepreneuriat des jeunes, en particulier pour les jeunes femmes, en améliorant l'accès au crédit destiné au fonctionnement d'entreprises de tourisme durables conduites par des jeunes et inscrire l'entrepreneuriat, suffisamment tôt, dans les programmes d'éducation, en attachant une attention spéciale au secteur du tourisme lorsque le contexte national offre de bonnes perspectives d'emploi dans ce domaine.
- c) Encourager la mise à disposition d'apprentissages de qualité et l'accès à ceux-ci, précieux tant pour les jeunes que pour les employeurs, y compris en renforçant la participation des organisations d'employeurs et de travailleurs ainsi que de la communauté, et en veillant à ce que davantage de professions soient accessibles aux jeunes femmes et à d'autres groupes de jeunes exposés à la discrimination.
- d) Promouvoir la prise en considération du point de vue des jeunes dans les processus décisionnels qui les concernent et encourager leur participation et leur représentation au sein des organisations d'employeurs et de travailleurs actifs dans l'industrie du tourisme.



- e) Appliquer le principe d'égalité de rémunération pour un travail de valeur égale, en droit comme dans la pratique, en attachant une attention particulière aux difficultés spécifiques du secteur, à savoir les préjugés sexistes, la ségrégation professionnelle, une classification des emplois et des structures salariales qui privilégient les hommes et l'écart salarial entre les sexes.

### 3.2.2. Faciliter la transition vers l'économie formelle

**36.** Le secteur du tourisme, en partie du fait de la nature saisonnière et temporaire de l'activité et du faible degré de réglementation, d'application des règles et d'organisation des travailleurs, franchit, dans bien des pays, la frontière assez perméable qui sépare économie formelle et économie informelle et se caractérise par un degré élevé d'informalité. Les travailleurs migrants, les femmes et les jeunes sont particulièrement susceptibles d'occuper des emplois informels ou occasionnels dans un milieu de travail moins sûr et moins favorable que celui dont jouissent les autres travailleurs.

**37.** 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. L'informalité dans le secteur du tourisme peut être associée aux abus sexuels envers les femmes et les enfants.

**38.** 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

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

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 (n° 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, notamment les femmes, les jeunes, les migrants, les minorités raciales et ethniques, les peuples autochtones et tribaux, les personnes vivant avec le VIH et le sida, ou affectées par le VIH et le sida, et les personnes handicapées. Il est important de prendre en considération la contribution que ces groupes peuvent apporter pour permettre au secteur du tourisme de prospérer.
- e) Mieux faire connaître les droits des travailleurs et les avantages de l'emploi formel.

#### 3.2.3. Les formes atypiques d'emploi

**39.** Les formes atypiques d'emploi – qui englobent le travail temporaire, le travail à temps partiel, le travail intérimaire et d'autres modalités d'emploi multipartites, les relations de travail ambiguës et le travail indépendant économiquement dépendant – sont répandues dans l'industrie du tourisme, qui est marquée par la diversité, la fragmentation et le caractère saisonnier de l'activité. Un programme axé sur le travail décent devrait faire face à l'incidence de l'externalisation et de la sous-traitance sur les droits des travailleurs de s'organiser et de négocier collectivement.

**40.** Des formes atypiques d'emploi bien conçues et réglementées peuvent contribuer à la capacité d'adaptation et de croissance des entreprises du secteur touristique, accroître le taux d'activité et permettre de concilier vie professionnelle et vie personnelle. Toutefois, dans certains cas, les formes atypiques d'emploi «affichent une incidence élevée de déficits de travail décent» (BIT, 2015c, paragr. 205) et, «lorsque les formes atypiques d'emploi sont utilisées à tort par des employeurs pour se soustraire à leurs obligations légales et contractuelles, et aux autres responsabilités liées à l'emploi, cette pratique porte atteinte au principe de la concurrence loyale et elle a des effets préjudiciables pour les entreprises responsables, les travailleurs et la société tout entière» (*ibid.*, paragr. 4), tout en réduisant la capacité du secteur de contribuer à une mondialisation équitable et à la réduction de la pauvreté.

**41.** Les gouvernements et les partenaires sociaux devraient, si besoin est, chercher:

- a) à traiter des formes atypiques d'emploi dans les cadres réglementaires, avec la participation active des organisations d'employeurs et de travailleurs, moyennant des systèmes d'inspection du travail et de contrôle de l'application des lois et des politiques actives du marché du travail et dans le cadre du système judiciaire;
- b) à mettre en place ou à renforcer des mesures garantissant que tous les travailleurs seront protégés, quel que soit leur arrangement contractuel, lorsqu'ils adaptent les stratégies à la situation nationale, en prenant en considération les sept domaines identifiés dans les conclusions de 2015 sur les formes atypiques d'emploi dans lesquels les travailleurs engagés dans ces formes d'emploi sont confrontés à des déficits de travail décent: 1) l'accès à l'emploi et la transition sur le marché du travail vers un travail décent; 2) les disparités salariales; 3) l'accès à la sécurité sociale; 4) les conditions de travail; 5) la formation et l'évolution de carrière; 6) la sécurité

et la santé au travail (SST); et 7) la liberté syndicale et le droit à la négociation collective.

### **3.3. Investir dans le développement des ressources humaines dans le secteur du tourisme**

**42.** La création d'un secteur du tourisme attrayant, productif et durable exige une démarche stratégique en matière de développement des ressources humaines. Des stratégies efficaces de formation et de développement de carrière peuvent avoir des effets positifs sur la productivité du secteur, ainsi que sur la satisfaction et la fidélisation des travailleurs. Des travailleurs bien formés, ayant des perspectives de carrière, peuvent être un moteur de qualité et d'innovation ainsi qu'une source d'avantages compétitifs pour les destinations touristiques.

**43.** Une gestion stratégique des ressources humaines devrait aussi réduire, autant que possible, l'inadéquation des compétences en faisant en sorte que l'offre corresponde à la demande. L'une des grandes difficultés, à laquelle se heurtent tous les pays, consiste à renforcer la réactivité des systèmes d'éducation et de formation face à l'évolution des qualifications requises, tout en améliorant l'accès à la formation et au développement des compétences.

**44.** En outre, les stratégies de développement des ressources humaines du secteur devraient inclure des politiques d'organisation des carrières, qui sont cruciales pour la motivation des travailleurs, pour la qualité des services dans le tourisme, pour l'amélioration de la productivité et pour l'attrait du secteur. Les entreprises du secteur touristique devraient accorder une attention particulière aux possibilités de promotion et d'évolution de carrière, en particulier pour les femmes, les jeunes et les travailleurs migrants, car ces groupes représentent un réservoir de compétences insuffisamment exploité sur le marché du travail. Dans certains pays, les femmes sont sous-représentées aux postes

supérieurs et d'encadrement, alors qu'elles sont surreprésentées dans les tâches n'exigeant que peu ou pas de qualifications.

**45.** Les gouvernements, les partenaires sociaux et les institutions de formation ont tous un rôle important à jouer dans la conception et la mise en œuvre de politiques et de stratégies de développement des ressources humaines dans le secteur afin de répondre efficacement aux besoins et aux difficultés. Ils devraient, en fonction des besoins, s'efforcer de:

- a) Concevoir des politiques et des programmes de développement des ressources humaines qui encouragent l'employabilité, améliorent l'accès à l'éducation, à la formation et à des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie et qui permettent la reconnaissance des connaissances, des compétences et des expériences préalablement acquises, afin de combler les lacunes de compétences dans les entreprises et de réagir aux changements qui surviennent dans le secteur, comme ceux qui découlent de l'évolution démographique.
- b) Veiller à ce que soit mis en place, en consultation avec toutes les parties, un cadre de qualifications approprié pour les compétences et les qualifications liées au tourisme, y compris une certification pertinente.
- c) Mettre en place un cadre adéquat d'assurance de la qualité et un système d'accréditation pour les organisations qui offrent une formation pertinente.
- d) Veiller à ce que ces politiques reposent sur une analyse approfondie de l'offre et de la demande de compétences et englobent toutes les institutions d'éducation et de formation pertinentes, y compris les écoles, les institutions d'EFTP et d'éducation supérieure, car elles ont toutes des contributions importantes à apporter au développement de la main-d'œuvre dans le secteur, y compris par des pro-

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

grammes d'EFTP ciblés pour les nouveaux venus sur le marché du travail et par des activités de formation et d'acquisition des capacités de gestion pour les travailleurs occupant diverses fonctions dans le tourisme.

- e) Sensibiliser les travailleurs du tourisme à leurs droits, ainsi qu'aux aptitudes nécessaires pour transmettre les valeurs et les connaissances relatives aux responsabilités des acteurs concernés en matière d'égalité entre hommes et femmes et de non-discrimination, de tolérance et de respect de la diversité.
- f) Combattre la ségrégation professionnelle et l'écart salarial entre hommes et femmes, notamment en attachant une attention spéciale au développement de carrière pour les femmes, y compris en leur proposant, sur la base de leurs qualifications, des postes plus élevés et des fonctions d'encadrement ainsi que dans des domaines non traditionnels, notamment dans les départements de restauration et dans les domaines techniques.
- g) Lever les obstacles concrets à la mobilité internationale pour les cadres et les experts techniques de haut niveau ainsi que les obstacles à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

#### ***Enseignement et formation techniques et professionnels et développement des compétences***

**46.** Le secteur du tourisme offre des possibilités d'emploi qui exigent une gamme étendue de compétences pour répondre aux tendances et besoins nouveaux, y compris l'utilisation croissante des technologies et des médias sociaux; le développement de formes de tourisme non traditionnelles et des acteurs en ligne; l'écotourisme, le tourisme culinaire, de bien-être ou médical, le tourisme MICE (réunions, motivation, conférences, expositions – Meetings, Incentives, Conferences and

Exhibitions Industry), entre autres formes de tourisme; et le développement des services à bas coût dans l'hébergement et les transports.

**47.** L'EFTP et le développement des compétences spécifiquement adaptés aux exigences du secteur sont essentiels pour garantir des emplois décents et améliorer l'employabilité, la productivité, l'inclusion sociale et pour optimiser les possibilités offertes aux travailleurs et aux employeurs ainsi que pour assurer le bien-être au travail. Les stratégies permettant de fournir ce type de formation et de développement de compétences devraient recourir à divers vecteurs, allant des écoles aux instituts techniques et de formation et aux universités, en passant par la formation en ligne, l'autoformation et la formation en cours d'emploi.

**48.** L'éducation et la formation bénéficient aux individus et contribuent à la réalisation des objectifs dans le secteur du tourisme. L'accréditation des institutions d'EFTP et des centres de développement des compétences devraient répondre à des critères stricts afin d'éviter de former des diplômés inaptes au travail.

**49.** La polyvalence et les aptitudes fondamentales, qui permettent aux personnes d'acquérir et d'appliquer constamment des connaissances et des compétences nouvelles, sont essentielles pour l'apprentissage tout au long de la vie; elles sont aussi très demandées dans ce secteur. Elles comprennent notamment des compétences générales, telles que la connaissance des langues, des technologies de l'information et de la communication, les rapports avec les clients et les collègues de travail, l'organisation et la gestion du lieu de travail, les techniques commerciales, la compréhension des différents héritages culturels, cultures et traditions, l'aptitude à résoudre les problèmes, la planification et la coordination. Quant aux compétences techniques, elles comprennent, par exemple, le respect des normes de sécurité alimentaire, la technologie, les compétences culinaires et les compétences dans le

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

domaine des services et, pour certains emplois tels que l'animation, les capacités artistiques et créatives.

**50.** Les programmes d'EFTP devraient promouvoir l'égalité d'accès à la formation et à la reconnaissance pour tous et encourager la participation aux activités de formation dans le contexte d'initiatives plus vastes dans le secteur du tourisme. Ils devraient être adaptés aux contextes national et local et développer les compétences et les aptitudes nécessaires aux travailleurs et aux employeurs du tourisme pour améliorer les conditions de travail, la qualité des performances professionnelles et pour coopérer avec les acteurs de proximité tout en préservant les cultures, les traditions et l'environnement au niveau local.

**51.** Lorsqu'ils conçoivent et appliquent des programmes d'EFTP intégrés, les gouvernements devraient, en consultation avec les organisations d'employeurs et de travailleurs, réfléchir aux moyens de:

- a) Veiller à ce que ces programmes incluent des modules consacrés aux aspects suivants:
- le développement de l'entrepreneuriat pour les jeunes, afin de les inciter à devenir des fournisseurs de services pour le secteur du tourisme;
  - l'intégration des jeunes, des travailleurs âgés, des travailleurs handicapés et des migrants dans la main-d'œuvre du secteur du tourisme, en attachant une attention particulière aux problèmes relatifs à la reconnaissance des qualifications;
  - les questions d'égalité entre hommes et femmes;
  - la responsabilité sociale, la durabilité, la participation des communautés locales, la préservation de l'environnement et l'utilisation des ressources naturelles;



- les obligations juridiques, en particulier celles qui concernent les droits des travailleurs, ainsi que les prescriptions juridiques et administratives établies par l'autorité compétente;
  - les mesures nécessaires en cas d'urgence et de catastrophes naturelles, comme les tremblements de terre, les typhons et les inondations;
  - la sécurité et la santé au travail.
- b) Créer et renforcer les capacités institutionnelles et techniques des organismes publics de formation pour faire en sorte qu'ils disposent des installations et du personnel nécessaires à la fourniture de programmes de formation pertinents et de qualité.
- c) Créer et renforcer les capacités institutionnelles et techniques des autorités nationales et locales afin qu'elles conçoivent des politiques et des programmes servant à promouvoir le travail décent et le tourisme durable.
- d) Entreprendre des évaluations des besoins pour que les programmes de formation répondent aux attentes des travailleurs, des apprenants et des employeurs et restent adaptés à un secteur en mutation rapide; encourager les partenariats entre les entreprises de tourisme, les écoles de tourisme et les établissements d'enseignement supérieur pour proposer des solutions adaptées aux besoins de compétences locaux et pour développer les capacités de recherche et de formation du secteur, avec pour objet de renforcer les partenariats durables qui répondent aux besoins en compétences.
- e) Accompagner les entreprises touristiques dans leur collaboration avec les autorités compétentes et les prestataires de formation, pour améliorer leur gestion et les compétences de leur personnel, anticiper les profils professionnels et les besoins de compétences de l'avenir, et veiller à ce que les travailleurs acquièrent des compé-

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

tences transférables favorisant leur employabilité. Il conviendrait d'allouer des ressources à l'identification et à l'anticipation de l'évolution des besoins de compétences – par exemple ceux liés aux technologies nouvelles – ainsi qu'à l'analyse des profils de compétences et des programmes de formation.

- f) Promouvoir une formation spécifique pour les entreprises touristiques concernant les mesures à prendre en cas d'urgence et de catastrophes naturelles (tremblements de terre, typhons ou inondations). La formation devrait aborder tous les aspects de la gestion de ces situations (prévention, intervention et remise en état) tout en renforçant la résilience des entreprises.

**52.** Le fossé qui sépare le monde de la formation de celui du travail peut être large. La participation active des employeurs et de leurs organisations, ainsi que des organisations de travailleurs, à l'EFTP est essentielle pour combler ce fossé. De ce fait, les employeurs et leurs organisations ainsi que les organisations de travailleurs devraient s'efforcer de:

- a) Maintenir une collaboration étroite avec les autorités pertinentes en matière de formation et jouer un rôle actif dans l'amélioration de l'enseignement et de la formation techniques et professionnels tant généraux que spécifiques dans le secteur du tourisme, y compris par l'entremise de conseils sectoriels de compétences; veiller à ce que des programmes pertinents de formation et de développement des compétences soient offerts pour les travailleurs du secteur de tout niveau, afin de satisfaire les besoins des entreprises et les politiques publiques de développement.
- b) Discuter et convenir des besoins de formation au regard des besoins du marché et de la main-d'œuvre, sur la base de consultations avec les associations de tourisme compétentes et les autorités nationales et locales.

- c) Promouvoir des possibilités de formation égales pour tous, tout spécialement pour les groupes qui risquent d'être particulièrement défavorisés en termes d'acquisition de compétences professionnelles (par exemple, les jeunes, les handicapés, les travailleurs migrants, les travailleurs âgés, les peuples autochtones ou les minorités ethniques).
- d) Promouvoir et mettre en œuvre les systèmes pertinents de stage et d'apprentissage dans le secteur du tourisme, conformément aux principes du travail décent.
- e) Fournir aux travailleurs, lorsque cela est possible, suffisamment de temps pour bénéficier d'une formation et d'un perfectionnement professionnels pertinents.
- f) Inclure le développement des compétences en tant qu'élément à aborder dans les arrangements négociés collectivement au niveau du secteur ou de l'entreprise.
- g) S'intégrer dans des organismes ou conseils nationaux ou sectoriels de formation pour garantir que les besoins de formation du secteur sont pris en considération dans la formulation de politiques et de programmes de développement des ressources humaines.

### **3.4. Mettre en œuvre les normes internationales du travail et faire respecter la législation**

**53.** Les normes internationales du travail sont essentielles pour garantir une approche du développement fondée sur les droits tout en assurant un environnement favorable à l'amélioration de la productivité et de l'efficacité. En vertu de la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi (1998), tous les Etats Membres de l'OIT ont l'obligation de promouvoir et mettre en œuvre les principes et droits fondamentaux au travail qui touchent

le travail des enfants et le travail forcé, la liberté syndicale ainsi que la négociation collective et la non-discrimination.

**54.** Afin de garantir que la promotion du tourisme durable repose sur une approche fondée sur les droits, les mesures suivantes doivent être considérées:

- a) promouvoir l'égalité et la non-discrimination;
- b) éliminer le travail forcé et le travail des enfants;
- c) garantir la liberté syndicale et le droit à la négociation collective.

#### 3.4.1. Promouvoir l'égalité et la non-discrimination

**55.** En dépit de l'acceptation générale des principes d'égalité et de non-discrimination, d'égalité de rémunération entre hommes et femmes pour un travail de valeur égale, et malgré le nombre élevé de ratifications de la convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958, et de la convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951, les travailleurs du tourisme ou les personnes qui cherchent un emploi dans ce secteur – en particulier les personnes et les groupes exposés à la discrimination – ne sont pas toujours protégés de manière efficace par la législation nationale pertinente. Qui plus est, les caractéristiques organisationnelles et structurelles du secteur font que les travailleurs – hommes et femmes – ayant des responsabilités familiales connaissent des difficultés particulières pour concilier ces tâches avec leur activité professionnelle.

**56.** La convention n° 169 vise à favoriser la reconnaissance et la protection de l'intégrité, des cultures et des identités des peuples autochtones et tribaux. Dans les pays où vivent des peuples autochtones, les lois et politiques nationales concernant le secteur du tourisme devraient encourager des partenariats avec ces peuples afin de promouvoir les échanges culturels en tant que moyen de partager la diversité cultu-

relle du pays. Les gouvernements devraient veiller à ce que les droits et les cultures des peuples autochtones soient protégés. Le développement du secteur du tourisme devrait donc s'effectuer en tenant compte du concept de développement durable et de ses répercussions sociales, économiques, culturelles et environnementales, notamment celles qui touchent les peuples autochtones et tribaux.

**57.** Les politiques destinées à encourager l'égalité et la non-discrimination dans le secteur du tourisme devraient avoir les objectifs suivants:

- a) Promouvoir un environnement global imposant une tolérance zéro à l'égard du harcèlement et de la violence, y compris la violence sexiste. Tous les acteurs du monde du travail devraient s'abstenir de recourir à la violence et au harcèlement, prévenir ces pratiques et les combattre. Il convient d'adopter une approche intégrée de la lutte contre la violence et le harcèlement (moral et sexuel) dans le monde du travail. Il est essentiel de définir clairement les responsabilités des employeurs des secteurs public et privé, des travailleurs et de leurs organisations respectives ainsi que des gouvernements dans la gestion de la violence et du harcèlement, et de mettre en place une collaboration et des stratégies conjointes pour relever ce défi.
- b) Faire en sorte que toute loi et toute politique applicables au secteur du tourisme favorisent l'égalité de chances et de traitement en matière d'emploi et de profession en vue d'éliminer la discrimination, ce qui peut nécessiter par exemple de réviser la législation et les politiques publiques, ou d'en élaborer de nouvelles, afin d'interdire la discrimination et de soutenir l'égalité entre hommes et femmes dans l'accès à l'évolution de carrière et aux prestations, primes et allocations.
- c) Soutenir la création et le fonctionnement optimal de services et installations de soins aux enfants et d'aide à la famille afin de

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

permettre aux travailleurs, femmes et hommes, de continuer à travailler.

- d) Sensibiliser chacun aux avantages que présente, pour l'industrie du tourisme, une main-d'œuvre diverse et inclusive, synonyme pour les entreprises d'adaptabilité, de croissance durable et d'avantage concurrentiel.
- e) Prendre des mesures afin d'éliminer les obstacles auxquels se heurtent les groupes exposés à la discrimination, par exemple des politiques ou des initiatives qui encouragent l'égalité d'accès et la participation aux programmes d'éducation et de formation, des processus de recrutement, des subventions pour le démarrage d'activités indépendantes et/ou une gamme de services financiers.

#### 3.4.2. Eliminer le travail forcé et le travail des enfants: satisfaire aux prescriptions

**58.** Facteur de croissance économique, de création d'emplois et de possibilités de développement, le tourisme peut aussi exercer des effets négatifs sur les communautés et sur l'environnement. S'il est largement admis que le tourisme n'est pas la cause de violations des droits de l'homme telles que le travail forcé, la traite des êtres humains ou les abus et l'exploitation sexuels d'adultes et d'enfants, des activités parallèles associées, à tort, au tourisme peuvent exacerber le problème lorsque certaines parties des infrastructures touristiques – comme les réseaux de transport et les structures d'hébergement – sont employées à des fins criminelles.

**59.** On estime que 2 millions d'enfants dans le monde sont victimes de l'exploitation sexuelle à des fins commerciales (BIT, 2009a). Ce phénomène est dans la plupart des cas lié à des activités parallèles associées, à tort, au tourisme. Parmi les enfants particulièrement exposés figurent les orphelins et autres enfants vulnérables, comme ceux

qui n'ont pas d'adultes pour s'occuper d'eux, les enfants victimes de violence domestique, les enfants appartenant à des groupes socialement marginalisés et victimes de discrimination, les enfants sans domicile et vivant dans la rue et les enfants non scolarisés.

60. La convention (n° 138) sur l'âge minimum, 1973, et la convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999, exigent que des mesures immédiates soient prises contre les pires formes de travail des enfants, notamment l'esclavage et le trafic de stupéfiants. Les Etats Membres qui ne l'ont pas encore fait devraient ratifier la convention n° 138, la convention n° 182, la convention (n° 29) sur le travail forcé, 1930, et son protocole de 2014, et la convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957. Ils pourraient suivre l'exemple d'autres Etats Membres qui ont ratifié ces textes en élaborant, au moyen de consultations tripartites, des plans d'action nationaux assortis de résultats mesurables. Ces mesures exigent une coopération entre les ministères compétents et les partenaires sociaux, le suivi et l'analyse du problème, l'élaboration d'une stratégie nationale appropriée et le renforcement des capacités institutionnelles, y compris la mise en place ou le renforcement de mesures d'éducation et d'application de la législation. Lorsqu'ils mettent en place des législations nationales visant à protéger les personnes, et notamment les travailleurs migrants, contre les pratiques abusives et frauduleuses, lors des procédures de recrutement fondées sur les normes internationales du travail ainsi que sur les Principes généraux et directives opérationnelles concernant le recrutement équitable, les gouvernements devraient se fixer, entre autres, les objectifs suivants:

- a) Elaborer des politiques et des mesures de prévention intégrées qui reconnaissent l'importance de la promotion du travail décent pour les adultes et les jeunes en âge de travailler, par l'amélioration des revenus, de la sécurité du revenu et de la protection sociale. Les interventions dans le domaine de la sécurité sociale (comme l'assurance-

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

maladie, les transferts monétaires ou les prestations en nature, la protection contre le chômage, la protection de la maternité et l'accès à des services de garde d'enfants), conçues en fonction des besoins nationaux et conformément à la recommandation (n° 202) sur les socles de protection sociale, 2012, peuvent contribuer à combattre le travail des enfants. L'accès à une éducation gratuite, de qualité et obligatoire ainsi que la sensibilisation à l'importance de la scolarisation sont indispensables pour prévenir le travail des enfants.

- b) Appliquer des approches intégrées afin d'encourager la création de communautés exemptes de travail des enfants. L'existence des pires formes de travail des enfants peut constituer un point d'entrée pour une intervention, mais le droit de n'être astreint à aucun travail est un droit fondamental de tous les enfants, et ceux-ci ne doivent pas être déplacés d'une forme de travail à une autre.
- c) Mettre en place et faciliter le contrôle du travail des enfants, identifier les enfants en situation de risque et les orienter vers les services compétents. Les systèmes de suivi aux niveaux national et local peuvent inclure des acteurs représentatifs tels que des organisations de travailleurs, des coopératives ou des autorités territoriales, et fonctionner en collaboration avec les services d'inspection du travail, les écoles et les travailleurs de l'éducation, les organisations communautaires et, le cas échéant, avec des ONG.
- d) Lancer des campagnes de sensibilisation et des programmes de contacts avec la collectivité pour aider les jeunes vulnérables, y compris les victimes de la traite ayant bénéficié de mesures de réadaptation, en leur offrant des perspectives nouvelles.
- e) Promulguer et renforcer des lois adaptées contre le travail forcé, le travail des enfants et la traite des êtres humains, assorties de sanctions appropriées et de mesures de réparation.



- f) Renforcer les capacités institutionnelles, les capacités de gouvernance, les capacités judiciaires et d'application des lois, y compris celles des inspecteurs du travail, d'identifier et d'intervenir en cas de travail forcé, de traite des êtres humains ou de travail des enfants.
- g) Encourager une collaboration efficace entre les ministères et administrations compétents et les partenaires sociaux. La coordination avec les autorités chargées de l'immigration est importante, car les travailleurs migrants sont particulièrement exposés au risque d'une exploitation économique forcée.
- h) Mettre en place des systèmes intégrés de gestion des dossiers pour venir à bout du travail des enfants.

### 3.4.3. Garantir la liberté syndicale et le droit de négociation collective

**61.** Les droits d'organisation et de négociation collective, tels qu'énoncés dans la convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, et dans la convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949, sont des droits de l'homme fondamentaux et indispensables pour promouvoir la démocratie, une bonne gouvernance du marché du travail et des conditions de travail décentes ainsi que la sécurité des revenus issus du travail.

**62.** La négociation collective peut jouer un rôle important dans le renforcement des performances des entreprises de tourisme, la gestion des changements et l'établissement de relations professionnelles. Toutefois, bien qu'elles puissent être importantes pour le fonctionnement du secteur du tourisme, la diversité et la fragmentation qui le caractérisent, l'informalité et la complexité croissante des relations d'emploi, notamment du fait du recours fréquent à la sous-traitance et à l'externalisation, peuvent avoir des conséquences sur la liberté syndicale et le droit de négociation collective. Cette dernière est un moyen efficace de déterminer et d'optimiser les conditions de travail dans ce secteur ainsi

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

que d'améliorer les perspectives de carrière et la sécurité de l'emploi au profit des travailleurs. Il convient d'accorder une attention particulière aux points suivants:

- a) Elaborer une législation et des politiques publiques ou adapter celles qui existent aux besoins des travailleurs du tourisme afin de garantir la liberté syndicale et le droit de négociation collective pour tous les travailleurs du secteur sans discrimination, y compris pour les femmes, les jeunes et les travailleurs migrants, quelle que soit leur situation professionnelle.
- b) Assurer la mise en place de mécanismes appropriés – y compris une autorité responsable et des inspecteurs du travail – pour garantir l'application et la mise en œuvre effectives des lois, en particulier celles qui concernent la liberté syndicale et le droit de négociation collective.
- c) Protéger les travailleurs du tourisme contre le licenciement motivé par leurs activités au sein d'organisations de travailleurs ou par leur affiliation syndicale, en instaurant des procédures de recours rapides, et adopter et mettre en application des lois qui défendent la liberté syndicale.
- d) Créer des structures de dialogue social à l'échelon national et sur le lieu de travail afin d'assurer l'efficacité de la négociation collective et la consultation des travailleurs et d'instaurer une atmosphère de travail positive et une situation avantageuse pour tous, permettant à des entreprises prospères d'offrir des emplois décents et favorisant la motivation, la confiance et la coopération.

#### 3.5. Renforcer la protection des travailleurs

**63.** La protection des travailleurs et la sécurité sociale sont complémentaires et fournissent, ensemble, la protection sociale dont ont

besoin les travailleurs et leur famille. La réglementation des conditions de travail relatives aux salaires, au temps de travail, à la SST et à la protection de la maternité est au centre d'une protection effective et inclusive des travailleurs, dans le tourisme comme dans d'autres secteurs d'activité. Des systèmes effectifs de dialogue social et de négociation collective contribuent à ces protections.

### 3.5.1. La sécurité sociale

**64.** Sur l'ensemble de la population mondiale, 27 pour cent des habitants ont accès à des systèmes complets de sécurité sociale, tandis que 73 pour cent d'entre eux ne bénéficient que d'une couverture partielle ou ne sont pas couverts du tout (BIT, 2014c). En raison de leur courte ancienneté, de la brièveté de leurs périodes de cotisation ou de leurs faibles revenus et d'autres schémas de travail irréguliers, les travailleurs du secteur du tourisme risquent d'avoir une couverture limitée de sécurité sociale ou de n'accumuler, tout au long de leur carrière, que des droits trop limités pour atteindre un niveau suffisant de prestations de sécurité sociale lorsqu'ils arrivent à l'âge de la retraite. Il se peut par exemple que, du fait de leur salaire peu élevé, les prestations auxquelles ils ont droit soient minimales. En l'absence de dispositions prévoyant un niveau minimal de prestations, le revenu de remplacement peut être insuffisant, en pareil cas, pour permettre de vivre dignement. Il pourrait alors devenir essentiel que les gouvernements prennent d'autres mesures d'assistance sociale non contributives.

**65.** L'informalité dans le secteur du tourisme fait qu'il est difficile d'assurer une couverture effective de sécurité sociale. De récentes études montrent que, dans certains pays, les femmes sont particulièrement défavorisées, car elles sont davantage susceptibles que les hommes de travailler au sein de l'économie informelle ou d'occuper des emplois occasionnels, temporaires ou à temps partiel, et leur

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

rémunération est généralement moins élevée. Le respect par les employeurs de leur obligation de déclarer leurs travailleurs et de dûment verser leur part à la sécurité sociale revêt une grande importance. La couverture sociale est particulièrement cruciale dans le secteur du tourisme, car elle permet la transférabilité des droits ouverts, qui devrait aller de pair avec la forte rotation de personnel souvent observée dans ce secteur.

**66.** La convention (n° 102) concernant la sécurité sociale (norme minimum), 1952, établit des prescriptions minimales concernant le niveau des prestations de sécurité sociale et les conditions de leur octroi. Elle traite des neuf branches principales de la sécurité sociale, à savoir les soins médicaux, les indemnités de maladie, les prestations de chômage, les prestations de vieillesse, les prestations en cas d'accident du travail et de maladie professionnelle, les prestations aux familles, les prestations de maternité, les prestations d'invalidité et les prestations de survivants. La recommandation n° 202 fournit aux Etats Membres des orientations pour établir des socles nationaux de protection sociale garantissant, au minimum, un niveau élémentaire de sécurité sociale pour tous, englobant l'accès aux soins de santé et la sécurité du revenu tout au long de la vie et garantissant la dignité et les droits des individus. Elle formule des orientations et des principes de base pour bâtir des socles de protection sociale efficaces et répondant aux besoins des hommes et des femmes. Plus spécifiquement, les politiques et stratégies publiques de sécurité sociale devraient viser les objectifs suivants:

- a) Répondre aux besoins nationaux, dans le respect de la convention n° 102 et de la recommandation n° 202, en tenant compte de la question de l'égalité entre hommes et femmes.
- b) Appliquer des stratégies d'extension de la sécurité sociale aux personnes relevant tant de l'économie formelle que de l'économie

informelle, tout en soutenant la croissance de l'emploi formel et la réduction de l'informalité.

- c) Lier les politiques de sécurité sociale à la promotion de l'activité économique productive et de l'emploi formel par des politiques qui incluent la passation de marchés publics, l'affectation de crédits budgétaires publics, l'inspection du travail, des stratégies actives du marché du travail et des incitations fiscales et qui favorisent l'éducation, la formation professionnelle et l'employabilité, qui sont vitales pour le secteur.
- d) Chercher à garantir que tous les travailleurs du secteur du tourisme bénéficient d'une protection sociale, quelle que soit leur situation dans l'emploi.

### 3.5.2. La protection de la maternité

**67.** La protection de la maternité est essentielle à la protection de la santé et de la sécurité de la mère et de l'enfant, au renforcement de la sécurité sociale et économique des familles, à la promotion de l'égalité entre hommes et femmes et à l'accroissement du taux d'activité des femmes.

**68.** La grande majorité des femmes qui travaillent ne bénéficient toujours pas d'une protection sous forme de revenu de substitution en cas de maternité. En dépit des progrès réalisés pour la protection de la maternité dans le monde, 35,3 pour cent seulement des femmes employées sont couvertes par la législation au titre des régimes obligatoires et ont, de ce fait, légalement droit à des prestations périodiques en espèces à titre de substitution du revenu pendant leur congé de maternité (BIT, 2014c). La protection de la maternité et les prestations fournies au titre de la sécurité sociale sont particulièrement importantes dans ce

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

secteur où les travailleuses sont nombreuses. Les politiques et stratégies en la matière devraient avoir les objectifs suivants:

- a) Faire en sorte que toutes les travailleuses, y compris celles qui sont engagées dans des formes atypiques d'emploi, soient protégées sans discrimination.
- b) Comblent les lacunes de la législation, renforcer l'application des dispositions légales et faciliter la transition vers l'économie formelle.
- c) Veiller à ce que les travailleurs aient accès à des congés de maternité et de paternité payés, comprenant des prestations en espèces et des prestations médicales, conformément à la législation nationale; protéger contre la discrimination et les licenciements liés à la maternité. Un congé de paternité rémunéré offre aux pères une occasion importante de contribuer au développement de l'enfant et favorise un partage égal des responsabilités familiales entre femmes et hommes.
- d) Affronter les problèmes liés à la maternité sur le lieu de travail; formuler et mettre en œuvre des mesures concrètes favorables à la famille, en protégeant la santé au travail des employées enceintes et allaitantes, y compris des arrangements pour l'allaitement maternel et une protection contre les travaux dangereux avant et après l'accouchement.
- e) Financer les prestations de maternité et de paternité par la sécurité sociale ou d'autres mesures, plutôt que d'en faire peser la charge sur les employeurs, afin d'atténuer les facteurs qui freinent le recrutement des femmes.
- f) Favoriser une approche cohérente et intégrée de la conciliation vie professionnelle-vie personnelle et de la protection de la maternité. Il s'agit pour cela de mettre en œuvre un ensemble plus vaste de mesures visant à concilier vie professionnelle et vie privée, tant

pour les travailleurs que pour les travailleuses, qui vont des politiques publiques et de la négociation collective à des initiatives sur le lieu de travail. La convention (n° 156) sur les travailleurs ayant des responsabilités familiales, 1981, fournit des orientations pertinentes à cet effet.

### 3.5.3. Les conditions de travail

**69.** Si les horaires irréguliers peuvent offrir aux travailleurs du tourisme des options permettant de mieux concilier le travail et la vie privée, ils peuvent aussi, dans certains cas, avoir des conséquences sur la santé qui entraînent une baisse de la qualité du service et de la motivation. Les travailleurs ayant des responsabilités familiales sont particulièrement exposés à ces facteurs.

**70.** Dans certains cas, les femmes, les migrants et les jeunes travailleurs peuvent être victimes de conditions de travail défavorables, qui incluent les inégalités de chances, et sont davantage exposés aux mauvais traitements, à la violence, au harcèlement et à l'exploitation.

**71.** La réglementation des conditions de travail relatives aux salaires, au temps de travail et à la SST revêt donc une importance cruciale pour le secteur. Les travailleurs du tourisme ne doivent pas être 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.

#### *Temps de travail*

**72.** La réglementation de la durée du travail, y compris l'instauration d'une durée maximale de la journée et de la semaine de travail pour tous les travailleurs, indépendamment du type de leur relation de travail, est essentielle pour la santé des travailleurs, la sécurité sur le lieu de travail, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et la

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

productivité des entreprises durables. Certains aménagements du temps de travail, tels que les horaires variables, sont fréquents dans les entreprises du secteur touristique, afin de répondre à la demande de la clientèle. Ils peuvent rendre plus difficile la quête de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée pour les travailleurs. La réflexion sur le temps de travail doit tenir compte des impératifs suivants:

- a) Concevoir et mettre en œuvre des méthodes intégrées et novatrices permettant de répondre aux besoins des travailleurs comme des travailleuses en ce qui concerne l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- b) Veiller à ce que les travailleurs aient droit à un congé annuel payé dont la durée sera déterminée par voie de négociation collective ou conformément à la législation et à la pratique nationales. A l'expiration du contrat ou lorsque la période continue de service n'est pas suffisante pour pouvoir prétendre 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 voie de négociation collective ou conformément à la législation ou à la pratique nationales.
- c) Prendre des mesures 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.
- d) Promouvoir la négociation de la durée du travail et des horaires du travail posté entre les employeurs et les organisations de travailleurs.
- e) Compenser les heures supplémentaires, y compris le travail de nuit et pendant les week-ends, moyennant l'octroi de temps libre payé, la majoration du ou des taux d'indemnisation des heures supplémentaires, ou une rémunération plus élevée, selon ce qui sera



déterminé conformément à la législation et à la pratique nationales et aux conventions collectives, et après consultation entre l'employeur et les travailleurs intéressés ou leurs représentants.

- f) Faire en sorte que les travailleurs aient droit à une période de repos journalière entre la fin de leur journée de travail et le début du travail le lendemain, ainsi qu'à une période de repos hebdomadaire, conformément aux normes internationales du travail, aux lois et réglementations nationales et/ou aux conventions collectives, selon qu'il conviendra. Toutes les fois que cela peut se faire, les horaires fractionnés devraient être progressivement éliminés. Cela devrait s'appliquer aussi aux personnes qui travaillent le week-end, de nuit ou pendant les périodes de fêtes.
- g) Déterminer la durée des pauses pour les repas 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.

### ***Salaires***

**73.** Lorsqu'il s'agit d'aborder la question des écarts de rémunération, il est important de garder à l'esprit les impératifs suivants:

- a) Adopter des politiques en matière de salaire minimum en les fixant à des niveaux appropriés qui tiennent compte des besoins des travailleurs et de leur famille, ainsi que de facteurs économiques, et qui puissent être effectivement appliqués pour contribuer à la protection des travailleurs du tourisme les plus vulnérables.
- b) Instituer un mécanisme permettant une fixation coordonnée des salaires par la négociation collective et utiliser les conventions collectives sur les salaires pour établir des normes minimales et fixer des salaires au-dessus d'un plancher existant. Ces mesures doivent aussi comprendre la revalorisation périodique des niveaux de salaires pour tenir compte de l'augmentation du coût de la vie

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

ou des échelles salariales correspondantes. Entre autres mesures, des incitations financières peuvent être fournies, par exemple pour récompenser l'ancienneté, des responsabilités ou des compétences particulières.

- c) Veiller à ce que les travailleurs perçoivent leurs salaires régulièrement, dans leur intégralité et sans aucune déduction illégale, indépendamment des pourboires, lorsqu'ils sont autorisés, et à ce que ces pourboires soient répartis de manière équitable et transparente. Au nombre des mesures à utiliser à cet effet figurent l'établissement de justificatifs des paiements de salaires par les employeurs ainsi que des voies de recours efficaces permettant aux travailleurs de recouvrer leurs salaires impayés. Les inspecteurs du travail et les organisations de travailleurs jouent un rôle important en matière de promotion et de contrôle du respect des réglementations relatives aux salaires minima, des conventions collectives et des contrats de travail.
- d) Prendre des mesures appropriées pour promouvoir et garantir l'égalité de chances et de traitement en matière de rémunération pour un travail de valeur égale, sans discrimination, conformément à la convention n° 100.

#### *Sécurité et santé au travail*

**74.** Les risques et dangers de l'industrie du tourisme comprennent la fatigue et les lésions dues aux travaux physiquement éprouvants (par exemple des tâches répétitives consistant à porter des charges, déplacer des lits et soulever des matelas, se pencher ou porter des plateaux surchargés), les accidents du travail et lésions professionnelles (par exemple les coupures, les brûlures, les glissades, trébuchements et chutes), les risques chimiques et biologiques (par exemple exposition à des substances toxiques, manipulation d'aiguilles non protégées), les

risques psychologiques (comme le stress, le harcèlement et la violence, à l'encontre du personnel d'étage par exemple). En outre, certains travailleurs du secteur peuvent être particulièrement exposés au VIH et au sida, par exemple à la suite d'une piqûre d'aiguille.

75. Ces dangers et risques sont lourds de conséquences pour les travailleurs, les membres de leur famille et la société dans son ensemble et ont des répercussions négatives sur la productivité et la compétitivité des entreprises. Il est de toute première importance de recenser, de prévenir et de maîtriser ces dangers et ces risques afin d'éviter toute exposition des travailleurs et ainsi de protéger leur santé et leur bien-être à l'avenir. Pour relever efficacement les défis en matière de SST, il importe que les gouvernements et les partenaires sociaux prennent en considération les impératifs suivants:

- a) Promulguer et faire appliquer des lois relatives à la SST, notamment par l'intermédiaire des systèmes d'administration et d'inspection du travail. Les gouvernements devraient établir, en consultation avec les partenaires sociaux, des politiques publiques et des systèmes et programmes nationaux en matière de SST applicables au secteur du tourisme et fournir des conseils techniques aux parties concernées.
- b) Appliquer avec constance des stratégies de prévention visant à anticiper, identifier, évaluer et maîtriser les risques et dangers physiques et psychologiques existants ou nouveaux, en attachant une attention particulière aux risques et dangers liés aux différences entre hommes et femmes.
- c) Adopter une législation nationale et des politiques d'entreprise conformes au principe de non-discrimination dans l'emploi et la profession et à la recommandation (n° 200) sur le VIH et le sida, 2010.

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

- d) Étendre les systèmes de SST et les autres dispositifs de protection juridique relatifs à la violence et au harcèlement dans le monde du travail à tous les travailleurs et à tous les secteurs en identifiant et en comblant les lacunes dans la couverture. Des procédures accessibles et rapides, tenant compte des obstacles particuliers auxquels sont confrontées les personnes qui sont insuffisamment protégées par la législation du travail et les autres lois pertinentes, devraient être instituées.
- e) Adopter des politiques sur le lieu de travail, y compris des politiques ambitieuses en matière d'égalité et de non-discrimination pour prévenir la violence et le harcèlement dont les travailleuses sont particulièrement victimes. Il y a lieu par ailleurs d'accorder une attention spéciale aux personnes et aux groupes exposés à la discrimination et davantage susceptibles d'être victimes de violence et de harcèlement que d'autres travailleurs du secteur.
- f) Adopter des mesures législatives, administratives et disciplinaires, et prendre d'autres mesures correctives en cas de manquement à la législation en matière de SST, de violence ou de harcèlement. Apporter un appui aux victimes de violence et de harcèlement, y compris en faisant en sorte que les faits puissent être dénoncés en toute sécurité et sans crainte de représailles.
- g) Inclure dans les codes du travail, les lois et règlements de SST, les recueils de directives pratiques, les normes techniques, les décrets et les conventions collectives des dispositions légales couvrant les dangers et les risques psychosociaux, le stress professionnel ainsi que la santé mentale et le bien-être des travailleurs.
- h) Collecter et analyser des statistiques sur les décès et les lésions liés au travail ainsi que les maladies professionnelles et suivre leur évolution.

76. Les employeurs du secteur du tourisme devraient, en collaboration avec les travailleurs et leurs représentants, accorder la priorité aux aspects suivants, conformément à la convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981:

- a) Elaborer des politiques et des systèmes de gestion de la SST en consultation avec les travailleurs et leurs représentants afin d'améliorer le respect des réglementations relatives à la SST et, ce faisant, de réduire le taux de lésions, de maladies et de décès ainsi que le nombre d'accidents et de calamités. Cela suppose la coopération entre les autorités compétentes en matière de sécurité et de santé, les représentants des travailleurs et leurs organisations.
- b) Réaliser régulièrement des évaluations des risques sur le lieu de travail afin d'identifier les risques potentiels et de définir les pratiques nécessaires de gestion des risques.
- c) Mettre en œuvre une approche intégrée de la SST visant à réduire le nombre de lésions, de maladies, de décès, d'accidents et de calamités, qui englobe les mesures suivantes:
  - créer des comités de sécurité et de santé au travail conformément à la législation et à la pratique nationales ou aux conventions collectives;
  - identifier et fournir aux travailleurs des outils et équipements appropriés pour leur permettre de s'acquitter de leurs tâches en toute sécurité;
  - dispenser une formation et diffuser des informations sur la SST aux travailleurs, à tous les niveaux de l'entreprise;
  - fixer des objectifs en termes d'améliorations et de communication sur les risques;

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

- utiliser la surveillance sanitaire et médicale comme outil de contrôle pour s'assurer de l'efficacité des mesures de prévention des maladies professionnelles.

#### 3.6. Promouvoir un authentique dialogue social

**77.** Le dialogue social et le tripartisme sont la composante essentielle du modèle de gouvernance de l'OIT et représentent un outil important afin de promouvoir des relations professionnelles équitables et harmonieuses, le travail décent et la justice sociale. Le dialogue social offre de nombreux avantages; il peut, en particulier, contribuer à réduire les conflits sociaux au minimum en facilitant le consensus entre les parties concernées s'agissant de la conception et de la mise en œuvre des politiques économiques et sociales. A l'inverse, l'absence de dialogue social mène au conflit, au malentendu et à des progrès parcellaires.

**78.** Le dialogue social englobe tous les types de négociation, de consultation et d'échange d'informations. Il constitue par conséquent un instrument important dans tout secteur d'activité, y compris le tourisme.

**79.** La négociation collective est un moyen de faire en sorte que le niveau des salaires reflète l'augmentation de la productivité. Pour les travailleurs, l'adhésion de l'employeur au principe de négociation collective de bonne foi est une garantie que la répartition des éventuels gains de productivité fera l'objet d'une négociation. Pour l'employeur, la négociation collective est une incitation à investir dans le développement de nouvelles techniques industrielles et de nouvelles formes d'organisation qui contribueront à améliorer l'efficacité et la productivité. Par le lien qu'elle crée entre avancées économiques et avancées sociales, la négociation collective non seulement motive les travailleurs à coopérer aux changements organisationnels en leur donnant l'assurance que les gains de productivité seront redistribués de manière équitable,

mais constitue aussi un mécanisme de dialogue qui, entre autres effets positifs, peut améliorer la communication, limiter la rotation du personnel et accroître la productivité.

**80.** Du fait de la nature du secteur du tourisme, qui assure en quelque sorte l'interface entre les prestataires de services et les clients, il est particulièrement important d'établir de bonnes relations entre le personnel d'encadrement et les travailleurs, car elles peuvent avoir un effet positif sur la qualité du service et la rétention du personnel. Parmi les difficultés auxquelles le secteur est confronté figure le faible taux de syndicalisation dû, entre autres, au grand nombre de PME, à la jeunesse de la main-d'œuvre et au taux de rotation élevé du personnel.

**81.** Afin que le dialogue social réussisse et réalise pleinement son potentiel en tant qu'outil pour faire progresser le travail décent dans le secteur du tourisme, les gouvernements et les organisations d'employeurs et de travailleurs devraient se fixer les objectifs suivants:

- a) Promouvoir activement et animer les échanges sur les questions pertinentes pour le secteur du tourisme aux niveaux concernés, selon ce qui est établi par la législation et la pratique nationales et/ou par le processus de négociation collective, par exemple:
  - les ODD et le rôle du tourisme durable, y compris pour la promotion du travail décent dans le secteur du tourisme;
  - l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi des politiques et des interventions qui favorisent le travail décent dans le tourisme, afin de renforcer sa durabilité;
  - le rôle des partenaires sociaux et toutes les formes de dialogue social dans la promotion du plein emploi productif et du travail décent et dans l'évaluation des besoins et des enjeux liés à l'emploi et au travail;

### 3. Concevoir et mettre en œuvre des politiques de tourisme durables

- le rôle des communautés et des administrations locales dans l'élaboration des politiques, stratégies et initiatives en matière de tourisme susceptibles d'avoir des répercussions sur leur vie et sur leur environnement naturel;
  - les moyens d'accroître la productivité des entreprises tout en veillant à ce que les travailleurs du secteur bénéficient de conditions de travail adéquates.
- b)* Pratiquer la négociation collective aux niveaux national, sectoriel et des entreprises locales entre un employeur, un groupe d'employeurs ou une ou plusieurs organisations d'employeurs, d'une part, et une ou plusieurs organisations de travailleurs, d'autre part.
- c)* Étendre à tous les travailleurs la possibilité de s'affilier à ces organisations et d'accéder à leurs services tout en favorisant la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle.
- d)* Renforcer les systèmes et les mécanismes de prévention des conflits du travail, y compris dans le traitement efficace des plaintes individuelles.

**82.** Les gouvernements devraient viser les objectifs suivants:

- a)* Renforcer les processus d'autonomisation et d'organisation en matière de participation et de représentation.
- b)* Promouvoir des organisations d'employeurs et de travailleurs puissantes, indépendantes et efficaces, dotées des capacités techniques requises et d'un accès aux informations nécessaires.
- c)* Promouvoir des mécanismes, structures, procédures et institutions tels que conseils et comités officiels (par exemple des comités nationaux tripartites du tourisme), des organismes de développement et des conseils économiques et sociaux voués à l'amélioration des relations professionnelles et à la promotion du tourisme durable.



- d)* Améliorer, en cas de besoin, les mécanismes existants de dialogue social et renforcer la négociation collective en tant que plate-forme permettant aux travailleurs du tourisme de participer au développement social et économique.
- e)* Assurer le respect de l'Etat de droit, notamment par un système efficace d'inspection du travail et de contrôle de l'application des lois dans le secteur et par le renforcement des mécanismes de prévention et de règlement des conflits, reconnaissant que la responsabilité en incombe aux autorités publiques.
- f)* Promouvoir des consultations, partages d'informations et autres formes d'échanges efficaces entre partenaires sociaux et, sur une base tripartite, avec les gouvernements.

# Annexe

## Introduction

La présente annexe a pour objet de fournir des informations complémentaires sur les normes internationales du travail, les déclarations et les autres documents existants dont il convient de tenir compte dans la conception et la mise en œuvre d'interventions concernant le secteur du tourisme.

**Le Conseil d'administration du BIT a désigné comme «fondamentales» huit conventions couvrant les principes et droits fondamentaux au travail:**

- 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° 29) sur le travail forcé, 1930, et le protocole de 2014 relatif à la convention sur le travail forcé, 1930
- Convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957
- Convention (n° 138) sur l'âge minimum, 1973
- Convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999
- Convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951
- Convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958

**Le Conseil d'administration du BIT a désigné quatre conventions supplémentaires comme prioritaires, encourageant ainsi les**

**Etats Membres à les ratifier en raison de leur importance pour le fonctionnement du système des normes internationales du travail:**

- Convention (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947, et le protocole de 1995 relatif à la convention sur l'inspection du travail, 1947
- Convention (n° 122) sur la politique de l'emploi, 1964
- Convention (n° 129) sur l'inspection du travail (agriculture), 1969
- Convention (n° 144) sur les consultations tripartites relatives aux normes internationales du travail, 1976

**La liste ci-dessous, qui n'est pas exhaustive, regroupe des normes internationales du travail pertinentes pour le secteur du tourisme:**

- 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
- Convention (n° 11) sur le droit d'association (agriculture), 1921
- Convention (n° 84) sur le droit d'association (territoires non métropolitains), 1947
- Convention (n° 102) concernant la sécurité sociale (norme minimum), 1952
- Recommandation (n° 113) sur la consultation aux échelons industriel et national, 1960
- Convention (n° 120) sur l'hygiène (commerce et bureaux), 1964
- Recommandation (n° 120) sur l'hygiène (commerce et bureaux), 1964
- Convention (n° 128) concernant les prestations d'invalidité, de vieillesse et de survivants, 1967

- Convention (n° 132) sur les congés payés (révisée), 1970
- Convention (n° 135) concernant les représentants des travailleurs, 1971
- Convention (n° 141) sur les organisations de travailleurs ruraux, 1975
- Convention (n° 142) sur la mise en valeur des ressources humaines, 1975
- Convention (n° 151) sur les relations de travail dans la fonction publique, 1978
- Convention (n° 154) sur la négociation collective, 1981
- Convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981
- Convention (n° 156) sur les travailleurs ayant des responsabilités familiales, 1981
- Convention (n° 158) sur le licenciement, 1982
- Convention (n° 159) sur la réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes handicapées, 1983
- Convention (n° 169) relative aux peuples indigènes et tribaux, 1989
- Convention (n° 171) sur le travail de nuit, 1990
- Convention (n° 175) sur le travail à temps partiel, 1994
- Recommandation (n° 189) sur la création d'emplois dans les petites et moyennes entreprises, 1998
- Convention (n° 183) sur la protection de la maternité, 2000
- Recommandation (n° 191) sur la protection de la maternité, 2000
- Recommandation (n° 193) sur la promotion des coopératives, 2002
- Recommandation (n° 195) sur la mise en valeur des ressources humaines, 2004

- Recommandation (n° 198) sur la relation de travail, 2006
- Convention (n° 187) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006
- Recommandation (n° 200) sur le VIH et le sida, 2010
- Recommandation (n° 204) sur la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle, 2015

**Aux fins de l'élaboration de politiques et de stratégies de promotion du travail décent dans le tourisme, il convient de tenir compte des documents suivants:**

- Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi (1998)
- Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable (2008)
- Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale, adoptée en 1977 (révisée en 2000, en 2006 et en 2017)
- Le Sommet des Nations Unies sur le développement durable a adopté le document final intitulé «Transformer notre monde: le Programme de développement durable à l'horizon 2030», qui comporte 17 ODD assortis de 169 cibles
- *Principes directeurs de l'OIT concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail (ILO-OSH 2001)*
- *Principes directeurs de l'OIT pour une transition juste vers des économies et des sociétés écologiquement durables pour tous (2015)*
- *Principes généraux et directives opérationnelles concernant le recrutement équitable (BIT, 2016)*

- *Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme: mise en œuvre du cadre de référence «protéger, respecter et réparer» des Nations Unies (2011)*
- Cadre décennal de programmation concernant les modes de consommation et de production durables (10YFP) (2012)

# Bibliographie

## Introduction

BIT (Bureau international du Travail). 1980. Document GB.214/IA/5/5 (Genève).

—. 2001. *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).

—. 2015a. «Opportunities and challenges in the promotion of decent work in hotel global supply chains», *Sectoral studies on decent work in global supply chains: Comparative analysis of good practices by multinational enterprises in promoting decent work in global supply chains*, Département des politiques sectorielles (Genève).

Nations Unies. 2012. *L'avenir que nous voulons*, document final de la Conférence des Nations Unies sur le développement durable, figurant en annexe de la résolution n° 66/288 de l'Assemblée générale des Nations Unies.

PNUE (Programme des Nations Unies pour l'environnement). 2011. *Vers une économie verte: pour un développement durable et une éradication de la pauvreté* (Genève).

## Chapitre 1

BIT. 2010a. *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, Programme des activités sectorielles (Genève).

—. 2010b. *Rapport final de la discussion: Forum de dialogue mondial sur les nouveaux développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme et leur impact sur l'emploi, la mise en valeur des ressources humaines et les relations professionnelles*, 23-24 novembre 2010, Programme des activités sectorielles (Genève).

—. 2015b. *Principes directeurs pour une transition juste vers des économies et des sociétés écologiquement durables pour tous* (Genève).

Nations Unies. 2012. *L'avenir que nous voulons*, document final de la Conférence des Nations Unies sur le développement durable, figurant en annexe de la résolution n° 66/288 de l'Assemblée générale des Nations Unies.

—. 2015. *Transformer notre monde: le Programme de développement durable à l'horizon 2030*.

OMT (Organisation mondiale du tourisme); PNUE. 2006. *Vers un tourisme durable: guide à l'usage des décideurs* (Madrid et Paris).

## Chapitre 2

Baum, T. 2012. *Migrant workers in the international hotel industry*, International Migration Paper No. 112, Service des migrations internationales/Département des activités sectorielles (Genève, BIT).

—. 2013. *International perspectives on women and work in hotels, catering and tourism*, GENDER Working Paper 1/2013, SECTOR Working Paper No. 289, Bureau de l'égalité entre hommes et femmes/Département des activités sectorielles (Genève, BIT).

BIT. 2007. *Conclusions concernant la promotion d'entreprises durables*, Conférence internationale du Travail, 96<sup>e</sup> session (Genève).



- 2010a. *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, Programme des activités sectorielles (Genève).
- 2013a. *Toolkit on poverty reduction through tourism*. Département des activités sectorielles, deuxième édition (Genève). La première édition de cet ouvrage, parue en 2011, est disponible en français sous le titre «Outils sur la réduction de la pauvreté par le tourisme».
- 2014a. *Employment in the tourism sector*, fiche d'information (Genève).
- 2014b. *Engager les entreprises multinationales en faveur d'emplois plus nombreux et de meilleure qualité*, fiche d'information, Programme sur les entreprises durables (Genève).
- 2015a. «Opportunities and challenges in the promotion of decent work in hotel global supply chains», *Sectoral studies on decent work in global supply chains: Comparative analysis of good practices by multinational enterprises in promoting decent work in global supply chains*, Département des politiques sectorielles (Genève).
- 2015b. *Principes directeurs pour une transition juste vers des économies et des sociétés écologiquement durables pour tous* (Genève).
- 2015c. *Conclusions de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi*, Conseil d'administration, 323<sup>e</sup> session, document GB.323/POL/3 (Genève).
- 2015d. *Portefeuille des notes d'orientation des politiques sur la promotion du travail décent dans l'économie rurale*, Travail décent dans l'économie rurale, Notes d'orientation des politiques, Département des politiques sectorielles (Genève).

- 2015e. *Les petites et moyennes entreprises et la création d'emplois décents et productifs*, rapport IV, Conférence internationale du Travail, 104<sup>e</sup> session (Genève).
- 2015f. *Value chain development for decent work: How to create employment and improve working conditions in targeted sectors*, deuxième édition (Genève).
- 2016a. *Négociation collective: guide de politique* (Genève).
- 2016b. *Résultat de la Réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail*, document GB.328/INS/17/5, Conseil d'administration, 328<sup>e</sup> session (Genève).
- ; OMT. 2015. *Tourism, SMEs and employment – Politiques to stimulate job creation and inclusiveness*, note d'orientation préparée pour la sixième réunion du T.20 (Réunion des ministres du Tourisme organisée dans le cadre du G20) en Turquie, Département des politiques sectorielles.

CNUCED (Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement). 2010. *Contribution du tourisme au commerce et au développement*, note du secrétariat de la CNUCED, Conseil du commerce et du développement, Commission du commerce et du développement (Genève).

Conseil mondial du voyage et du tourisme (WTTC). 2016. *Travel & Tourism, Economic Impact 2016 – Annual Update Summary* (Londres).

Eurofound (Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail). 2004. *EU hotel and restaurant sector: Work and employment conditions* (Dublin).

Majurin, E. 2014. *Gérez mieux votre entreprise (GERME): guide de mise en œuvre*, Unité des petites et moyennes entreprises, Département des entreprises (Genève, BIT).

- Nations Unies. 2011a. *Programme d'action en faveur des pays les moins avancés pour la décennie 2011-2020*, adopté lors de la quatrième Conférence des Nations Unies sur les pays les moins avancés.
- . 2011b. *Déclaration d'Istanbul – Renouveau et renforcement du partenariat mondial en faveur du développement des pays les moins avancés*, document A/CONF.219/L1 (Istanbul).
- . 2011c. *Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme: mise en œuvre du cadre de référence «protéger, respecter et réparer» des Nations Unies* (New York et Genève).
- . 2014. *Promotion du tourisme durable, et notamment l'écotourisme, aux fins de l'élimination de la pauvreté et de la protection de l'environnement*, résolution adoptée par l'Assemblée générale le 19 décembre 2014.
- OMT. 2005. *Le Code mondial d'éthique du tourisme* (Madrid).
- . 2016. *Faits saillants OMT du tourisme* (Madrid).
- ; BIT. 2013. *Economic crisis, international tourism decline and its impact on the poor* (Madrid et Genève).
- ; PNUE. 2006. *Vers un tourisme durable: guide à l'usage des décideurs* (Madrid et Paris).
- Stacey, J. 2015. *Pour des emplois de qualité dans le secteur du tourisme*, Etudes de l'OCDE sur le tourisme 2015/02 (Paris, Editions OCDE).

### Chapitre 3

- Anderson, B.; Provis, C.; Chappel, S. 2002. *The recognition and management of emotional labour in the tourism industry*, rapport de recherche, CRC Sustainable Tourism (Australie).

- Baum, T. 2012. *Migrant workers in the international hotel industry*, International Migration Paper No. 112, Service des migrations internationales/Département des activités sectorielles (Genève, BIT).
- . 2013. *International perspectives on women and work in hotels, catering and tourism*, GENDER Working Paper 1/2013, SECTOR Working Paper No. 289, Bureau de l'égalité entre hommes et femmes/Département des activités sectorielles (Genève, BIT).
- BIT. 2002. *Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail, ILO-OSH 2001* (Genève).
- . 2003. *Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène*, Réunion d'experts chargée de mettre au point un recueil de directives pratiques sur la violence et le stress au travail dans le secteur des services: une menace pour la productivité et le travail décent, 8-15 octobre 2003, Programme des activités sectorielles (Genève).
- . 2008a. *Commercial sexual exploitation of children and adolescents – The ILO's response* (Genève).
- . 2008b. *Conclusions sur les compétences en vue de stimuler la productivité, la croissance de l'emploi et le développement*, Conférence internationale du Travail, 97<sup>e</sup> session (Genève).
- . 2009a. *L'égalité entre hommes et femmes au cœur du travail décent*, rapport VI, Conférence internationale du Travail, 98<sup>e</sup> session (Genève).
- . 2009b. *Surmonter la crise: un Pacte mondial pour l'emploi* (Genève).
- . 2009c. *Occupational safety and health manual for tourism*, Département des activités sectorielles/SafeWork (Genève).

- 2010a. *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, Programme des activités sectorielles (Genève).
- 2012a. *Encyclopédie de sécurité et de santé au travail*, partie XVII «Services et commerce».
- 2012b. *HIV and AIDS: Guide for the tourism sector*, Département des activités sectorielles, Programme de l'OIT sur le VIH/sida et le monde du travail (Genève).
- 2013a. *Toolkit on poverty reduction through tourism*, Département des activités sectorielles, deuxième édition (Genève). La première édition de cet ouvrage, parue en 2011, est disponible en français sous le titre «Outils sur la réduction de la pauvreté par le tourisme».
- 2013b. *Le dialogue social tripartite au niveau national: guide de l'OIT pour une meilleure gouvernance* (Genève).
- 2013c. *Social protection floors and gender equality: A brief overview*, ESS Working Paper No. 37 (Genève).
- 2013d. *Manuel de formation sur l'évaluation et la gestion des risques au travail pour les petites et moyennes entreprises* (Genève).
- 2014a. *Employment in the tourism sector*, fiche d'information (Genève).
- 2014c. *World Social Protection Report 2014/15: Building economic recovery, inclusive development and social justice*, Résumé en français: «Rapport sur la protection sociale dans le monde 2014/15: vers la reprise économique, le développement inclusif et la justice sociale» (Genève).

- 2015c. *Conclusions de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi*, Conseil d'administration, 323<sup>e</sup> session, document GB.323/POL/3 (Genève).
- 2015d. *Portefeuille des notes d'orientation des politiques sur la promotion du travail décent dans l'économie rurale*, Travail décent dans l'économie rurale, Notes d'orientation des politiques, Département des politiques sectorielles (Genève).
- 2015g. *La protection des travailleurs dans un monde du travail en mutation, discussion récurrente sur l'objectif stratégique de la protection sociale (protection des travailleurs)*, rapport VI, Conférence internationale du Travail, 104<sup>e</sup> session (Genève).
- 2015h. *Rapports de la Commission pour la discussion récurrente sur la protection sociale (protection des travailleurs): résolution et conclusions soumises pour adoption par la Conférence*, Conférence internationale du Travail, 104<sup>e</sup> session (Genève).
- 2015i. *Résolution concernant la discussion récurrente sur la protection sociale (protection des travailleurs)*, Conférence internationale du Travail, 104<sup>e</sup> session (Genève).
- 2015j. *Les petites et moyennes entreprises et la création d'emplois décents et productifs*, rapport IV, Conférence internationale du Travail, 104<sup>e</sup> session (Genève).
- 2016b. *Résultat de la Réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail*, document GB.328/INS/17/5, Conseil d'administration, 328<sup>e</sup> session (Genève).
- 2016c. *Rapport du Directeur général, cinquième rapport supplémentaire: résultat de la Réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail*, 3-6 octobre (Genève).

- . 2016d. *Stress au travail: un défi collectif*, présentation faite à l'occasion de la Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail, 28 avril (Genève).
- . 2016e. *World Employment and Social Outlook: Trends for youth 2016*. Résumé en français: «Emploi et questions sociales dans le monde: tendances pour les jeunes 2016» (Genève).
- Boardman, J.; Barbato, C. 2008. *Review of socially responsible HR and labour relations practice in international hotel chains*, Working Paper No. 267 (Genève, BIT).
- Bolwell, D.; Weinz, W. 2008a. *Guide for social dialogue in the tourism industry*, Working Paper No. 265, Programme des activités sectorielles (Genève, BIT).
- ; —. 2008b. *Reducing poverty through tourism*, Working Paper No. 266 (Genève, BIT).
- Commission européenne. 2001. *Livre vert: promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises* (Bruxelles).
- . 2007. *Agenda pour un tourisme européen compétitif et durable*, Communication de la Commission, COM(2007)621 final (Bruxelles).
- . 2010. *L'Europe, première destination touristique au monde – un nouveau cadre politique pour le tourisme européen*, Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, COM(2010) 352 final (Bruxelles).
- . 2012. *European charter for sustainable and responsible tourism*, Direction générale des entreprises et de l'industrie, document de consultation (Bruxelles).

- Déclaration de Brasilia sur le travail des enfants*, III<sup>e</sup> Conférence mondiale sur le travail des enfants, 8-10 octobre 2013, Brasilia (Brésil et Genève).
- Eurofound. 2012. *Employment and industrial relations in the hotels and restaurants sector* (Dublin).
- Haxton, P. 2015. *Tour d'horizon des politiques efficaces pour la croissance du tourisme*, Etudes de l'OCDE sur le tourisme 2015/01 (Paris, Editions OCDE).
- Hoel, S.; Einarsen, S. 2003. *Violence at work in hotels, catering and tourism*, Working Paper No. 211, Programme des activités sectorielles (Genève, BIT).
- Journal officiel des Communautés européennes. 2000. *Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne*, 2000/C 364/01 (Bruxelles).
- Ministry of Tourism; Zimbabwe Council on Tourism; BIT. 2014. *Workplace policy on HIV and AIDS, TB and other opportunistic illnesses for the tourism industry in Zimbabwe* (Zimbabwe).
- Nations Unies. 2011c. *Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme: mise en œuvre du cadre de référence «protéger, respecter et réparer» des Nations Unies* (New York et Genève).
- OCDE. 2011. *Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales* (Paris).
- OMT. 2013. *Un tourisme durable pour le développement* (Madrid).
- . 2014. *15 years of the UNWTO World Tourism Network on Child Protection: A compilation of good practices* (Madrid).
- Stacey, J. 2015. *Pour des emplois de qualité dans le secteur du tourisme*, Etudes de l'OCDE sur le tourisme 2015/02 (Paris, Editions OCDE).



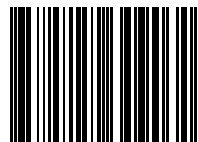
## Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable

Le tourisme est un moteur important de développement socio-économique inclusif et présente un potentiel considérable pour stimuler la création d'entreprises et d'emplois. Au cours des dernières décennies, le tourisme a connu une croissance et une diversification continues, devenant l'un des secteurs les plus importants, dynamiques et résilients de l'économie mondiale. Pourtant, le secteur est confronté à des difficultés en matière de travail décent, qu'il importe de résoudre pour bénéficier pleinement de son potentiel de développement économique et de création d'emplois.

Les *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* ont été adoptées par une réunion d'experts au début de 2017, et s'appuient sur l'expertise des représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs, ainsi que d'autres participants. Elles définissent des principes communs et tracent le cadre d'action dans lequel devraient s'inscrire les mesures visant à réaliser le travail décent et le tourisme socialement responsable, ainsi que le plein emploi productif dans le secteur du tourisme, en accord avec les objectifs de développement durable.

Ces directives constituent le premier texte international axé spécifiquement sur le travail décent et le tourisme socialement responsable. Elles devraient servir d'outil de référence pour les mandants de l'OIT et les autres parties prenantes du tourisme dans leurs efforts destinés à résoudre les difficultés liées aux défis du travail et à saisir les opportunités de développement durable du secteur du tourisme.

ISBN 978-92-2-230903-0



9 789222 309030