

Une boîte à outils pour attirer et retenir les travailleurs formés à l'étranger



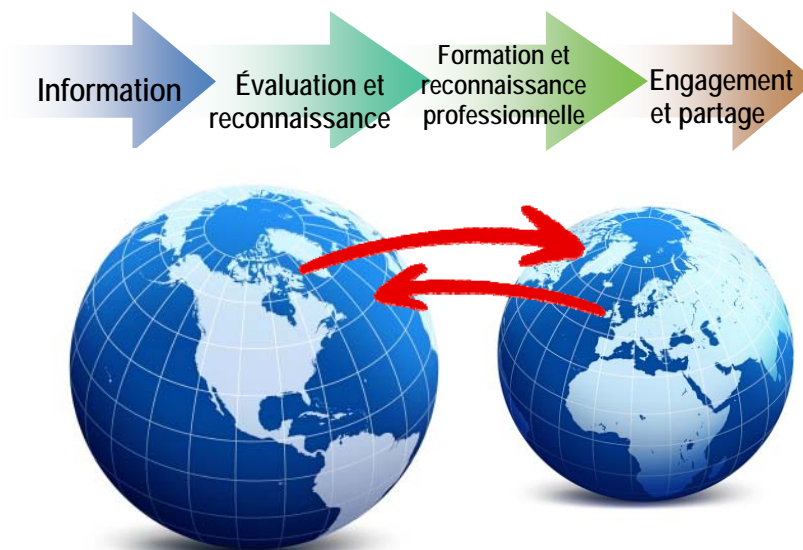
Le gouvernement, l'industrie, les organismes d'aide aux immigrants et les établissements qui décernent des titres de compétence ont uni leurs efforts pour que les travailleurs formés à l'étranger (TFÉ) puissent combler les besoins en main-d'œuvre des employeurs du secteur canadien du tourisme.

Le jumelage des TFÉ et des employeurs est un processus continu comportant plusieurs étapes : aider les TFÉ à trouver de l'information sur les débouchés dans le secteur du tourisme; améliorer la capacité collective d'évaluation des habiletés et des

titres de compétence des TFÉ; développer une culture de formation, de perfectionnement et de reconnaissance professionnelle; encourager les employeurs à embaucher des TFÉ et à partager leurs succès.

L'efficacité de l'intégration des TFÉ au secteur canadien du tourisme repose sur l'attitude accueillante et le soutien des employeurs, qui doivent créer un environnement où chacun se sent accepté et peut se réaliser pleinement. En somme, il s'agit d'être un employeur de choix.

Le jumelage des TFÉ et des employeurs : un processus continu



Le [Conseil canadien des ressources humaines en tourisme](http://cchrc.ca) (CCRHT) offre des programmes, des produits et des outils conçus pour améliorer la capacité collective du secteur à faire correspondre les

compétences des TFÉ et les besoins en ressources humaines des employeurs du secteur touristique, à chaque étape du processus.



CANADIAN TOURISM
HUMAN RESOURCE
COUNCIL

CONSEIL CANADIEN DES
RESSOURCES HUMAINES
EN TOURISME



Information : Travailler dans le secteur du tourisme

[Travailler dans le secteur du tourisme au Canada](#)

Le site [DiscoverTourism.ca](#) contient une foule de renseignements sur les emplois et les programmes de formation offerts au Canada dans le secteur du tourisme. Ces renseignements peuvent aider les nouveaux arrivants à planifier une carrière en tourisme.

[Information sur le marché du travail](#)

Le Conseil publie des statistiques sur l'emploi, des prévisions sur le marché du travail, et des renseignements détaillés sur la rémunération dans le secteur du tourisme. Réunies dans le site [cthrc.ca](#), ces ressources peuvent aider les nouveaux arrivants à planifier leur carrière et à choisir une profession qui offre de bonnes perspectives d'avenir.

[Normes de compétence *emerit*](#)

Les normes de compétence constituent d'excellentes ressources pour les personnes qui songent sérieusement à faire carrière dans l'une des fonctions régies par des normes. Elles peuvent aider les gens à déterminer s'ils possèdent les compétences

requises avant de postuler un emploi. Enfin, elles peuvent contribuer à recenser différents cheminements de carrière au sein du secteur.

[Cadres de qualification pour le secteur du tourisme](#)

Les cadres de qualification décrivent les types de programmes en cuisine et en hôtellerie délivrés par les établissements d'enseignement publics et par l'industrie, de même que les programmes d'apprentissage en milieu de travail offerts dans ces domaines. Les cadres de qualification montrent de quelles façons un titre de compétence peut mener à un autre, et permettent aux utilisateurs de créer différents parcours d'apprentissage et de carrière.

[Collection Entrepreneurs avertis d'*emerit*](#)

Idéal pour les entrepreneurs, ce CD explore les rudiments de la planification, du développement et de la gestion d'une entreprise. La Collection Entrepreneurs avertis comprend de l'information, des outils, des ressources et des modèles pratiques concernant la gestion d'entreprises touristiques.

Évaluation et reconnaissance des compétences

[Jeux-questionnaires sur les carrières](#)

Ces outils en ligne, proposés dans le site [DiscoverTourism.ca](#), permettent d'acquérir une connaissance *de base* des divers aspects d'une carrière en tourisme. En répondant à un questionnaire sur les carrières en tourisme (en français ou en anglais), un nouvel arrivant peut évaluer quel type d'emploi pourrait correspondre à ses intérêts, ou encore déterminer si une carrière en tourisme pourrait lui convenir.

[Que savez-vous sur l'emploi de vos rêves?](#)

Ce jeu-questionnaire en ligne ([DiscoverTourism.ca](#)) permet d'en savoir *plus* sur les débouchés et sur les compétences nécessaires dans 15 professions liées au tourisme. Cet outil d'évaluation peut aider

les nouveaux arrivants et les nouveaux arrivants et les employeurs à s'entendre, en entrevue d'embauche, sur les compétences nécessaires pour occuper un poste particulier.

[Trouver et appliquer ses compétences en tourisme \(TACT\)](#)

L'outil en ligne appelé TACT ([DiscoverTourism.ca](#)) aide les personnes à la recherche d'un emploi à évaluer leurs compétences *transférables* et leurs compétences plus *spécialisées*. En s'informant sur les compétences transférables des nouveaux arrivants, les employeurs peuvent déterminer, parmi les candidats qui n'ont pas nécessairement travaillé en tourisme auparavant, ceux qui ont les compétences et habiletés nécessaires.

Formation et reconnaissance professionnelle

Emplois clés en main :

Compétences essentielles *emerit*

Emplois clés en main (ECM) est un programme national de perfectionnement et de préparation à l'emploi, qui propose une formation en classe et en milieu de travail permettant aux participants d'acquérir les compétences et l'expérience nécessaires pour obtenir un emploi en tourisme.

Les finissants du programme ECM obtiennent l'attestation *Compétences essentielles en tourisme*, un titre de base décerné aux apprenants qui ont démontré leur maîtrise des connaissances et des habiletés nécessaires pour occuper un poste de premier échelon dans le secteur du tourisme.

Compétences essentielles en milieu de travail canadien

Le module de formation *Compétences essentielles en milieu de travail canadien* est conçu pour informer les nouveaux arrivants sur les neuf compétences essentielles non techniques que les employeurs canadiens recherchent chez les candidats. Il existe également un examen combiné sur les Compétences essentielles *emerit* et les Compétences essentielles en milieu de travail canadien.

Analyses linguistiques des professions (ALP)

Une analyse linguistique de la profession est un document qui décrit les compétences linguistiques nécessaires pour occuper un poste particulier. Les personnes en quête d'un emploi, ainsi que les employeurs, peuvent consulter dans le site www.itsessential.ca les ALP de 14 professions touristiques, et les utiliser comme listes de contrôle pour évaluer leur compétence et leurs progrès linguistiques.

Formation et reconnaissance professionnelle *emerit*

Associée aux normes de compétence définies par l'industrie canadienne du tourisme, la marque *emerit* regroupe des outils de formation en ligne ou sur papier, et des programmes de reconnaissance professionnelle destinés aux travailleurs actuels et potentiels du secteur du tourisme.

L'OTEC établit un partenariat avec l'organisme ACCES Employment afin d'offrir des solutions de formation novatrices aux nouveaux arrivants au Canada

Bien que bon nombre de nouveaux arrivants aient suivi une formation postsecondaire et cumulé un certain nombre d'années d'expérience dans leur domaine respectif, ils ne possèdent pas nécessairement les compétences générales nécessaires pour capter l'attention d'employeurs potentiels ou réussir leur intégration sur le marché du travail canadien.

Depuis 2005, la Société ontarienne de formation en tourisme (OTEC) travaille en collaboration avec l'organisme ACCES Employment pour offrir la formation Emplois clés en main aux clients d'ACCES. ACCES Employment est un organisme de Toronto ayant pour mission d'aider les chercheurs d'emploi formés à l'étranger à se trouver du travail et à réussir leur intégration sur le marché du travail canadien. Cet organisme offre une variété de programmes principalement destinés aux professionnels des ressources humaines, des ventes et du marketing, des services financiers, des technologies de l'information et de l'ingénierie.

Lorsque le programme Compétences essentielles en milieu de travail canadien a été lancé en 2009, l'OTEC l'a mis en œuvre avec succès, en collaboration avec ACCES Employment. Ce programme, conçu sous forme de modules, permet aux nouveaux arrivants de bien comprendre les valeurs et les attitudes recherchées par les employeurs canadiens afin qu'ils puissent se tailler une place sur le marché du travail du secteur touristique au Canada.

Voyant l'occasion d'offrir une valeur ajoutée aux clients d'ACCES Employment, l'OTEC a aidé l'organisme à mettre en place une version modifiée du programme Compétences essentielles en milieu de travail canadien dans deux domaines d'activité de l'organisme non liés au tourisme, soit les ventes et le marketing, et les ressources humaines. L'OTEC a utilisé une approche novatrice pour élaborer le contenu du programme et le mettre en application dans ces deux domaines d'activité. En adoptant la perspective d'un superviseur qui encadre différentes équipes dans leur intégration en milieu de travail canadien, la formation tient compte du niveau d'expérience et d'expertise des clients d'ACCES. « Cette approche présente l'avantage supplémentaire de réellement faire ressortir les aspects interculturels du programme », explique Adam Morrison, directeur du développement de projet à l'OTEC.

Grâce à la flexibilité du programme Compétences essentielles en milieu de travail canadien, l'OTEC a pu y recourir pour améliorer le programme existant d'ACCES Employment portant sur les ventes et le marketing, en y ajoutant certains modules. De plus, l'introduction au programme a été modifiée pour tenir compte de ses nouvelles composantes, puis on a offert une formation aux formateurs afin d'assurer l'efficacité de leur prestation. Ce nouveau programme a remporté un franc succès auprès des participants. Aussi, l'OTEC travaille à la conception d'un programme général des Compétences essentielles en milieu de travail canadien général qui pourrait être appliqué à d'autres secteurs d'activité.

Engagement envers les employés, et partage des succès

[Recueil de pratiques exemplaires des employeurs](#)

Outil destiné au mentorat par un pair, ce recueil présente 12 études de cas qui décrivent de quelle façon des entreprises touristiques du Canada ont mis en œuvre avec succès des pratiques de diversité pour recruter, intégrer et maintenir en poste des travailleurs formés à l'étranger.

[Employeur de choix](#)

Les employeurs ont gratuitement accès (DiscoverTourism.ca) à un outil de sondage qui leur permet de connaître l'opinion des employés sur la gestion des ressources humaines. L'obtention du titre d'Employeur de choix permet d'être reconnu pour ses excellentes pratiques de gestion des ressources humaines, et de sonder les employés sur les meilleures stratégies d'attraction et de conservation du personnel.

[Trousse d'outils RH emerit](#)

La Trousse d'outils RH est une ressource complète qui procure aux PME tout ce dont elles ont besoin pour sélectionner, recruter, embaucher, former, encadrer et gérer efficacement leurs employés. La trousse comprend également des modèles faciles à adapter pour rédiger des lettres d'offre d'emploi ou des plans de formation, et des manuels contenant des conseils sur la gestion des différences culturelles. La Trousse d'outils RH est offerte sur CD ou en ligne, en français et en anglais.

[Formation en milieu de travail emerit](#)

Les produits de formation *emerit* peuvent aider les employeurs à planifier, à donner et à évaluer efficacement la formation de leurs employés. Le programme de formation *emerit* permet aux superviseurs de mieux s'adapter aux nouvelles situations, de communiquer clairement, de motiver leurs employés, et d'adapter les méthodes de formation aux différents styles d'apprentissage.



Les retombées de l'embauche de TFE disent tout. « Le taux de roulement est presque nul pour ce groupe d'employés », rapporte Dean Fuller, franchisé responsable de quatre restaurants A&W à Winnipeg, dont le profil est présenté dans le Recueil.

[Forum RH annuel du CCRHT](#)

Le Forum RH de l'industrie touristique est une rencontre nationale qui réunit des employeurs du secteur, des enseignants et des représentants des associations de l'industrie. Les discussions portent sur les défis, les enjeux et les possibilités qui se présentent au secteur du tourisme, notamment en ce qui concerne les travailleurs formés à l'étranger. Les participants partagent leurs réussites, leurs idées et leurs solutions.

[Sites du CCRHT et d'Explorez le tourisme](#)

Les sites cthr.ca et DiscoverTourism.ca contiennent des renseignements sur les programmes, les produits et les outils que les employeurs peuvent utiliser pour recruter et retenir efficacement les travailleurs formés à l'étranger. Le site du CCRHT comporte un [Coin des membres](#) contenant un [Portail de collaboration](#), qui permet aux membres de dialoguer et de débattre en ligne, puis d'échanger des renseignements utiles.