

Pour savoir si le CCRHT fournit les ressources appropriées et dans le bon format afin d'aider les employeurs du secteur du tourisme à contrer la pénurie imminente de main-d'œuvre, les membres du forum Parlons travail ont récemment été interrogés sur leur utilisation des ressources de formation emerit.

Le sondage a révélé que parmi 28 % des répondants qui avaient déjà utilisé les produits de formation professionnelle emerit, les ressources les plus communément utilisées étaient les manuels de formation, les normes de compétence nationales et le programme de reconnaissance professionnelle. Toutefois, lorsqu'on a demandé aux répondants quelle serait leur ressource préférée pour l'avenir, la formation en ligne s'est démarquée comme étant la grande favorite. Quarante six pour cent des répondants ont affirmé que s'ils devaient se limiter à une seule ressource emerit, ils choisiraient la formation en ligne. La reconnaissance professionnelle s'est classée au deuxième rang avec 20 % des répondants qui la préconiseraient. La préférence pour la formation en ligne était la plus marquée chez les non-utilisateurs de produits emerit (48 %), mais cette option primait également, bien que dans une moindre mesure, chez les utilisateurs actuels.

Puisque de nombreux répondants croyaient à tort que la reconnaissance professionnelle était un programme de formation, les besoins en ressources de formation sont peut-être encore plus prononcés que ne le laissent voir les résultats du sondage. Lorsqu'on a demandé aux répondants ce qui leur venait en tête lorsqu'ils voyaient « reconnaissance professionnelle emerit », 46 % des répondants ont donné la bonne définition : « La reconnaissance d'une personne répondant aux normes de compétence reconnues par l'industrie dans le cadre d'une fonction de travail donnée. » Le quart des répondants (27 %) ont décrit incorrectement la reconnaissance professionnelle comme un programme de formation. Les répondants qui avaient déjà fait appel aux ressources emerit étaient proportionnellement plus nombreux à faire la distinction que ceux qui ne les avaient jamais utilisées. Soixante-deux pour cent des répondants qui avaient déjà utilisé les produits emerit ont donné la bonne définition comparativement à quatre répondants sur 10 (39 %) qui ne les avaient jamais utilisés. De plus, un tiers des non-utilisateurs pensaient que la reconnaissance professionnelle était un programme de formation. Ces résultats mettent en évidence le besoin de distinguer clairement la formation de la reconnaissance professionnelle et de communiquer plus efficacement la façon dont chaque type de ressources peut contribuer à attirer du personnel, à le maintenir en poste et à accroître la productivité dans le milieu de travail.

Les résultats de ce sondage appuient l'hypothèse selon laquelle l'obtention de la reconnaissance professionnelle influe positivement la capacité d'une personne à poursuivre sa carrière en tourisme. Plus de six répondants sur 10 (61 %) ont affirmé qu'entre deux curriculum vitæ équivalents qui ne se distinguaient que par le fait qu'un des deux candidats détient le titre de reconnaissance professionnelle emerit, leur choix s'arrêterait sur ce dernier candidat. Toutefois, lorsqu'on leur a demandé s'ils augmenteraient le salaire d'un employé ayant complété le processus de reconnaissance professionnelle, leur opinion était partagée. Bien que 43 % aient affirmé qu'une augmentation de salaire était assez ou très probable, 31 % ont répondu qu'une telle augmentation était peu probable et 17 % ont indiqué qu'ils n'accorderaient aucune augmentation.

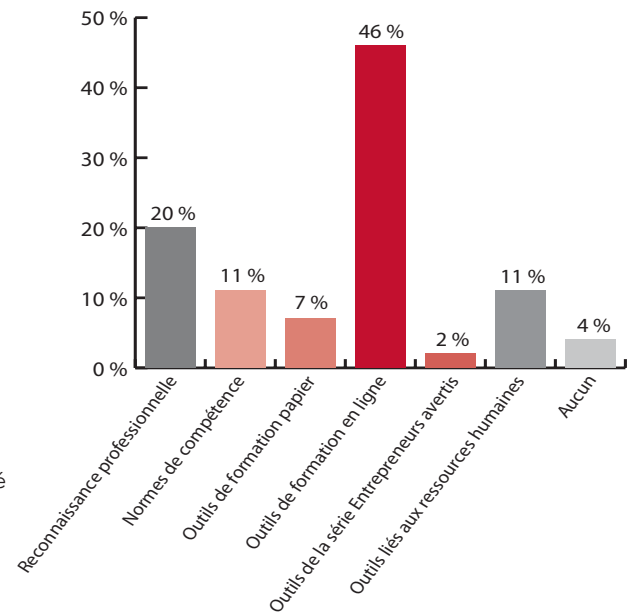
Les répondants qui ont déjà utilisé les produits emerit étaient plus enclins à rémunérer en conséquence le personnel qui obtenait la reconnaissance professionnelle que les répondants qui ne les avaient jamais utilisés. Parmi les utilisateurs d'emerit, 62 % étaient entièrement ou assez d'accord pour augmenter le salaire. Seuls 36 % des non-utilisateurs ont dit qu'il était « quelque peu probable » qu'ils accordent une augmentation de salaire, tandis qu'il était « peu probable » ou « tout à fait improbable » qu'ils le fassent dans 48 % des cas. Un autre 16 % des non-utilisateurs ont indiqué qu'ils ne savaient pas s'ils allaient accorder une augmentation de salaire. Il se peut que cette hésitation soit liée à un manque d'expérience avec les produits de reconnaissance professionnelle. Puisque le nombre d'employés prêts à récompenser les employés ayant obtenu la reconnaissance professionnelle emerit est en hausse, les employés sont de plus en plus motivés à obtenir une reconnaissance, ce qui accroît le niveau de professionnalisme global dans le secteur.

Dans l'ensemble, peu de répondants avaient utilisé les produits emerit, ce qui signifie qu'on doit mener d'autres consultations auprès des propriétaires et exploitants d'entreprises du secteur touristique pour veiller à ce que le CCRHT leur fournisse les ressources de formation appropriées, dans le bon format, afin de répondre aux besoins du secteur. Pour améliorer les résultats de ce sondage, le CCRHT, en partenariat avec la chaîne Delta Hotels & Resorts, tiendra une série de consultations auprès de l'industrie au cours de l'hiver et du printemps 2011. Un résultat attendu des réunions est une capacité accrue de produire le matériel nécessaire pour surmonter les difficultés qui se présentent en matière de ressources humaines dans le secteur du tourisme.

Pour en savoir davantage sur ce sondage ou pour participer aux prochaines consultations avec les représentants de l'industrie, veuillez communiquer avec Calum MacDonald à l'adresse cmacdonald@cthr.ca.

Si vous souhaitez obtenir un complément d'information sur les ressources emerit, [cliquez ici](#).

Si vous aviez à les utiliser formation et reconnaissance professionnelle emerit, quelle catégorie de produits vous intéresserait le plus?



À PROPOS DE LA PRÉSENTE ÉTUDE

Les rapports du comité Parlons travail sont rédigés uniquement par le CCRHT et ne reflètent pas les opinions d'Ipsos. Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez visiter le www.cthr.ca

Pour devenir membre, il suffit de visiter le site: https://iaf.ipsos.ca/iaf/cthr/cthr_c_splash_e.html

Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada



CANADIAN TOURISM
HUMAN RESOURCE
COUNCIL

CONSEIL CANADIEN DES
RESSOURCES HUMAINES
EN TOURISME

Tous droits réservés © Conseil canadien des ressources humaines en tourisme 2011

Canada

Financé par le gouvernement du Canada par l'entremise du Programme des conseils sectoriels