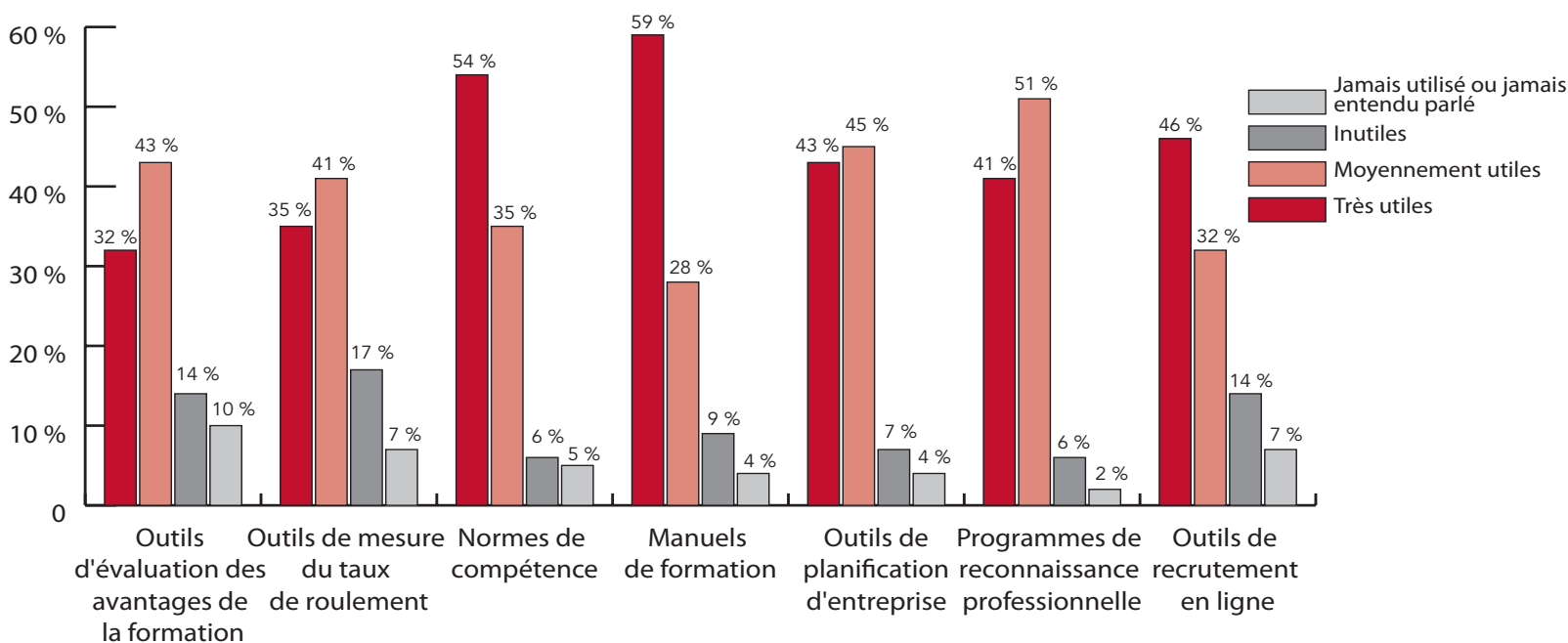


Dans le contexte commercial actuel, il est essentiel de disposer des outils nécessaires à la mise en place de bonnes pratiques en matière de ressources humaines. Récemment, le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) a sondé les membres du forum sur les types de produits liés aux ressources humaines offerts par diverses organisations, dans le but de déterminer lesquels s'avèrent les plus utiles dans l'exercice de leurs fonctions en tourisme.

Utilité des produits liés aux ressources humaines

On a demandé aux membres du forum d'évaluer différents produits liés aux ressources humaines, en indiquant s'ils les trouvaient très utiles, moyennement utiles ou inutiles pour leur travail de professionnels dans le secteur du tourisme (figure 1). Selon la majorité des répondants, les produits présentés sont très utiles ou moyennement utiles. Les manuels de formation ont obtenu la note la plus élevée : plus de la moitié des répondants (59 %) les considèrent très utiles, tandis que 28 % d'entre eux les trouvent moyennement utiles. Les normes de compétence, qui décrivent les habiletés et les attitudes nécessaires pour être considéré compétent dans le cadre d'une fonction donnée, ont aussi obtenu un résultat élevé. Cependant, un plus petit nombre de répondants trouvent les programmes de reconnaissance professionnelle très utiles (41 %), alors que 51 % d'entre eux les jugent moyennement utiles, ce qui leur confère le résultat combiné le plus élevé. Parmi les autres outils jugés utiles par les professionnels du tourisme mais n'apparaissant pas dans la liste des outils soumis au sondage, mentionnons les webinaires sur des fonctions de travail précises, les colloques régionaux, les statistiques sur les visiteurs et les tendances les concernant, de même que l'information sur la rémunération provenant des pourboires.

Figure 1. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé aux genres de renseignements suivants portant sur le marché du travail?



Accessibilité des programmes et des outils de formation en tourisme

Les répondants sont divisés sur la question de l'accessibilité des outils de ressources humaines spécifiques au secteur du tourisme. Quarante pour cent d'entre eux ont indiqué qu'il est plutôt facile d'accéder à des outils de formation, tandis que 37 % croient qu'ils sont plutôt difficiles ou très difficiles d'accès, ce qui laisse croire qu'il serait nécessaire d'explorer de nouvelles avenues pour tenter d'atteindre ce segment et de l'informer des outils existants.

Établissements d'enseignement supérieur et formation en tourisme

Pour déterminer quelles organisations sont considérées comme des fournisseurs de programmes de formation en tourisme, nous avons demandé aux répondants d'indiquer les organisations ou les programmes qu'ils associent à la formation en tourisme et aux outils de reconnaissance professionnelle. Soixante-dix pour cent d'entre eux ont choisi les établissements d'enseignement collégial, faisant de ce type d'organisation le plus communément associé à la formation et aux programmes de reconnaissance professionnelle en tourisme. Quant aux universités, on ne les considère pas aussi couramment comme des établissements de formation en tourisme; en effet, seulement 42 % des répondants les ont associées aux programmes d'enseignement en tourisme. Bien que les établissements collégiaux aient davantage tendance à offrir des cours liés au tourisme, plusieurs universités donnent accès à des diplômes ou à des certificats en gestion du tourisme et de l'hôtellerie.

On retrouve une liste des universités offrant des cours liés au tourisme dans la [Base de données des programmes d'études](#), un outil publié par l'Association des universités et collèges du Canada. Il suffit d'indiquer « tourisme » ou « hôtellerie » dans le champ de recherche pour trouver les programmes liés à ces domaines offerts par les différentes universités canadiennes. Grâce au [Moteur de recherche sur la formation scolaire et professionnelle](#), une base de données plus vaste disponible sur le site [explorezletourisme.ca](#), il est possible de rechercher des programmes liés au tourisme offerts non seulement par les universités, mais également par les établissements d'enseignement collégial et les autres établissements d'enseignement de l'ensemble du Canada. Cette dernière ressource fait actuellement l'objet d'une mise à jour. En effet, on y ajoutera des programmes et des établissements supplémentaires au cours de l'hiver et du printemps 2011. Ces outils aident le secteur du tourisme en fournissant aux employés intéressés le soutien nécessaire pour trouver des moyens de poursuivre leurs études – et donc de faire avancer leur carrière – dans le domaine ou la fonction de leur choix. Dans le contexte de pénurie imminente de main-d'œuvre, chaque employé que le secteur du tourisme pourra conserver en ses rangs, au cours d'un cheminement de carrière, constituera un gain important.

Organisations associées à la formation et à la reconnaissance professionnelle

Après les établissements d'enseignement collégial, c'est le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) qui est, selon les répondants, le plus associé à la formation et à la reconnaissance professionnelle en tourisme (52 %), suivi de la marque *emerit* (51 %). Quarante-quatre pour cent des répondants ont sélectionné le programme d'apprentissage Sceau rouge, une reconnaissance interprovinciale des compétences acquises par l'entremise d'un programme d'apprentissage provincial, offert pour plus de 50 métiers. Actuellement, dans le secteur du tourisme, il est possible d'obtenir la reconnaissance Sceau rouge pour les fonctions de boulanger-pâtissier et de cuisinier. Il existe cependant, dans plusieurs provinces, une formation d'apprenti pour d'autres métiers du secteur du tourisme. Par exemple, la Saskatchewan offre un programme d'apprentissage pour les préposés au service des mets et boissons. Pour trouver les programmes d'apprentissage offerts dans votre province ou votre territoire, [cliquez ici](#).

Seulement 30 % des membres du forum perçoivent leur organisation de ressources humaines (ORH) provinciale à but non lucratif comme une source de matériel de formation en tourisme. Ces organisations provinciales et territoriales agissent à titre de fournisseurs des produits *emeritMD* pour leur territoire respectif. Les ORH offrent également des outils spécifiques à leur région de même que de l'information sur les entreprises touristiques qui s'y trouvent. Vous trouverez la liste de ces organisations provinciales et territoriales [ici](#).

Des organisations à but non lucratif, telles que le CCRHT, les associations de l'industrie et les ORH provinciales et territoriales, vont poursuivre leurs efforts de développement de ressources pour le secteur du tourisme. Les commentaires des membres du forum témoignent d'une demande continue pour une gamme d'outils liés aux ressources humaines, plus particulièrement pour les normes de compétence nationales et les manuels de formation. Le CCRHT et ses partenaires continueront de développer ces programmes, ces produits et ces services afin de fournir l'information la plus pertinente et les outils les plus complets au Canada en matière de ressources humaines en tourisme.

Pour de plus amples renseignements sur les ressources qui s'offrent à vous, veuillez visiter le [www.cthrc.ca](#) ou communiquer avec l'ORH de votre province ou de votre territoire.

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.cthrc.ca](#)

Pour devenir membre, il suffit de visiter le site:
https://iaf.ipsos.ca/iaf/cthrc/ctrhc_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