



CANADIAN TOURISM  
HUMAN RESOURCE  
COUNCIL

CONSEIL CANADIEN DES  
RESSOURCES HUMAINES  
EN TOURISME

# Trousse d'orientation sur l'emploi dans le secteur du tourisme

Aidez vos clients à se renseigner  
sur les carrières dans le secteur  
du tourisme



CANADIAN TOURISM  
HUMAN RESOURCE  
COUNCIL

CONSEIL CANADIEN DES  
RESSOURCES HUMAINES  
EN TOURISME

## Table des matières

---

Comment la Trousse d'orientation sur l'emploi dans le secteur du tourisme peut-elle vous aider? . . . . .	1
Comment utiliser cette Trousse? . . . . .	2
Où aller pour obtenir les mises à jour? . . . . .	2
1 Portrait du secteur du tourisme au Canada . . . . .	3
Secteur du tourisme au Canada : un aperçu . . . . .	3
Rôle du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme . . . . .	4
Organisations de ressources humaines en tourisme . . . . .	6
2 Aidez vos clients à déterminer si un emploi dans le secteur du tourisme leur convient . . . . .	7
Exemples de cheminement de carrière . . . . .	7
Exemples de réussite . . . . .	10
Questionnaires Entreprendre une carrière en tourisme . . . . .	11
Listes de contrôle Trouver et appliquer ses compétences en tourisme (TACT) . . . . .	12
3 Aidez vos clients à déterminer la façon d'entreprendre une carrière dans le secteur du tourisme . . . . .	15
Programme Emplois clés en main. . . . .	15
Reconnaissance professionnelle . . . . .	16
Avantages de la reconnaissance professionnelle . . . . .	16
Programme de formation Compétences essentielles en tourisme . . . . .	17
Programme de formation Compétences essentielles en milieu de travail canadien . . . . .	20
Reconnaissance professionnelle <i>emerit</i> <sup>MD</sup> relative à certaines fonctions de travail spécifiques . . . . .	23
Tableau de référence rapide . . . . .	27
Tableau de synthèse. . . . .	29



CANADIAN TOURISM  
HUMAN RESOURCE  
COUNCIL

CONSEIL CANADIEN DES  
RESSOURCES HUMAINES  
EN TOURISME

## Comment la Trousse d'orientation sur l'emploi dans le secteur du tourisme peut-elle vous aider?

Si vous fournissez des services de première ligne à des chercheurs d'emploi au Canada, la Trousse d'orientation sur l'emploi dans le secteur du tourisme est conçue pour vous.

Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) a élaboré cette Trousse à la demande de nombreux conseillers en emploi de partout au Canada.

Vous trouverez dans la Trousse d'orientation sur l'emploi dans le secteur du tourisme la description de plusieurs outils d'autoévaluation en ligne et d'autres ressources offertes. Elle contient également un aperçu du secteur du tourisme et des renseignements sur les programmes de formation et de reconnaissance professionnelle, ainsi que des ressources que vous pourrez utiliser pour aider vos clients à choisir une carrière et à trouver un emploi valorisant.

En combinant ces outils et ressources, vous aurez tout ce dont vous avez besoin pour aider les chercheurs d'emploi :

- dans un premier temps, à déterminer si un emploi dans le secteur du tourisme leur convient; et
- le cas échéant, à déterminer ensuite le type d'emploi qui leur convient le mieux, puis à trouver les occasions de formation et de reconnaissance professionnelle qui les aideront à réussir leur intégration dans ce secteur et à entreprendre une carrière valorisante.

### Qui trouvera cette Trousse utile?

- Les conseillers en emploi
- Le personnel des centres d'aide à l'emploi
- Les formateurs en emploi
- D'autres employés de première ligne dans les centres d'aide à l'emploi
- Toute personne qui souhaite trouver dans un seul document des renseignements sur les outils, la formation et la reconnaissance professionnelle offerts au Canada pour les chercheurs d'emploi dans le secteur du tourisme

## Comment utiliser cette Trousse?

La Trousse d'orientation sur l'emploi dans le secteur du tourisme est divisée en trois grandes sections.

Section 1 – Portrait du secteur du tourisme au Canada : Cette section décrit la nature et la portée du secteur du tourisme au Canada. On y présente également le rôle des principaux organismes dévoués au développement des ressources humaines dans le secteur, dont le CCRHT et les onze organisations de ressources humaines (ORH) en tourisme des provinces et territoires.

Section 2 – Aidez vos clients à déterminer si un emploi dans le secteur du tourisme leur convient : Dans cette section, vous trouverez des exemples de cheminement de carrière dans le secteur du tourisme ainsi que des exemples de réussite. On y présente également plusieurs outils clés conçus par le CCRHT pour aider les chercheurs d'emploi à déterminer si un emploi en tourisme leur convient.

Section 3 – Aidez vos clients à déterminer la façon d'entreprendre une carrière dans le secteur du tourisme : Cette section permet aux chercheurs d'emploi, qui ont déjà déterminé qu'un emploi en tourisme leur convenait et qui souhaitent entamer une carrière dans ce secteur, de passer à la prochaine étape. On y présente les différents programmes de formation et de reconnaissance professionnelle offerts au Canada qui aident les personnes à atteindre leurs objectifs d'emploi et de développement professionnel dans le secteur du tourisme.

À la fin de ce document se trouvent un Tableau de référence rapide et un Tableau de synthèse qui résument l'ensemble des outils et ressources décrits ou mentionnés dans la Trousse d'orientation sur l'emploi dans le secteur du tourisme

## Où aller pour obtenir les mises à jour?

La meilleure façon d'être à jour sur les outils et programmes de formation et de reconnaissance professionnelle offerts par le CCRHT est de devenir membre de la cybercommunauté du CCRHT et de s'abonner au Journal RH publié chaque trimestre. L'adhésion inclut également un accès aux ressources suivantes :

- portail de collaboration (semblable à un forum ou à un groupe de discussion) où les membres peuvent joindre différents groupes;
- Nouvelles destinées aux membres, où les membres peuvent afficher de l'information;
- calendrier des activités à venir.

[Cliquez ici pour joindre la cybercommunauté du CCRHT.](#)

# 1 Portrait du secteur du tourisme au Canada

## Secteur du tourisme au Canada : un aperçu

- Le secteur du tourisme est composé de cinq sous-secteurs : restauration, loisirs et divertissements, hébergement, transport et services de voyages.
- Le secteur du tourisme représente près de 1 emploi sur 10 au Canada et se dispute la troisième place, avec le secteur manufacturier, des principaux secteurs créateurs d'emplois.
- Le secteur du tourisme représente environ 1,6 million d'emplois. Seuls les secteurs du commerce de détail, et des soins de santé et assistance sociale comptent plus d'employés (2 millions et 1,7 million respectivement). En ce qui concerne le nombre d'emplois, le secteur du tourisme dépasse ceux de la construction (1,3 million), de la finance et de l'assurance (1,2 million) et des services d'enseignement (1 million).

Le tableau ci-dessous présente un aperçu des cinq sous-secteurs du tourisme.

Sous-secteur	Nombre d'employés (2010)	Exemples d'employeurs	Exemples d'emplois
Restauration	852,000	Restaurant Salle de banquets Bar et discothèque	Préposé au service des mets et boissons Préposé au service des banquets <a href="#">Cuisinier à la chaîne</a>
Loisirs et divertissements	267,000	Parc d'attractions Théâtre Musée	<a href="#">Guide-interprète du patrimoine</a> <a href="#">Guide touristique</a>
Hébergement	234,000	Hôtel Motel Pouroir	<a href="#">Préposé aux réservations</a> Préposé à l'entretien ménager
Transport	211,000	Compagnie aérienne Entreprise d'autocars Entreprise de location de voitures	<a href="#">Préposé aux réservations</a> <a href="#">Chauffeur de taxi et de limousine</a>
Services de voyages	43,000	Voyagiste Agence de voyages	<a href="#">Conseiller en voyages</a>

### Occasions d'emploi

Le secteur du tourisme présente de nombreuses occasions d'emploi dans presque toutes les régions du Canada. Depuis 2009, la demande de main-d'œuvre en tourisme au Canada n'a cessé de croître. Cette croissance est si soutenue que le secteur du tourisme s'attend à devoir faire face à une pénurie de main-d'œuvre de l'ordre de 10 000 emplois d'ici 2012 pour atteindre, selon les projections à long terme, 200 000 emplois à temps plein d'ici 2025.

## **Rémunération et avantages sociaux**

Bien que la plupart des postes dans le secteur du tourisme soient des postes de premier échelon et à temps partiel, ce secteur offre aussi beaucoup de postes de niveaux plus élevés et à temps plein.

Contrairement aux autres secteurs, la rémunération relative à plusieurs fonctions de travail dans le secteur du tourisme est bonifiée par les pourboires. Dans certains cas, ces pourboires peuvent représenter plus de 30 % de la rémunération totale d'un employé.

Environ 75 % des entreprises touristiques au Canada offrent une assurance médicale et dentaire à leurs employés et environ 66 % offrent une assurance vie et invalidité à long terme.

## **Rôle du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme**

Le CCRHT, en collaboration avec ses partenaires provinciaux et territoriaux en main-d'œuvre et en tourisme, fait la promotion de l'emploi et du développement professionnel dans le secteur du tourisme au Canada.

*Le CCRHT agit pour le compte du secteur canadien du tourisme, lequel est formé de 174 000 entreprises.*

Le CCRHT réunit tous les intervenants du secteur du tourisme au Canada, allant des entreprises touristiques et des syndicats aux fournisseurs de services d'aide à l'emploi et aux différents paliers gouvernementaux, pour discuter des activités de développement des ressources humaines ainsi que les organiser et les coordonner dans le but d'assurer le dynamisme, la viabilité et la compétitivité du secteur.

Le CCRHT est la principale source d'information sur la situation de l'emploi dans le secteur du tourisme au Canada. Par exemple, le site du CCRHT procure:

- aux [chercheurs d'emploi](http://cthrc.ca/fr/programs_services/career_info) des renseignements sur l'emploi et les carrières. ([http://cthrc.ca/fr/programs\\_services/career\\_info](http://cthrc.ca/fr/programs_services/career_info))
- aux [propriétaires d'entreprises](http://cthrc.ca/fr/programs_services/hr_tools) des outils pour développer leur entreprise. ([http://cthrc.ca/fr/programs\\_services/hr\\_tools](http://cthrc.ca/fr/programs_services/hr_tools))
- aux [travailleurs](http://cthrc.ca/fr/programs_services/skills_training_upgrading_and_certification) du secteur du tourisme des renseignements sur la formation et le perfectionnement professionnel. ([http://cthrc.ca/fr/programs\\_services/skills\\_training\\_upgrading\\_and\\_certification](http://cthrc.ca/fr/programs_services/skills_training_upgrading_and_certification))
- aux [chercheurs](http://cthrc.ca/fr/resource_centre/researchers) des études et des données complètes et à jour. ([http://cthrc.ca/fr/resource\\_centre/researchers](http://cthrc.ca/fr/resource_centre/researchers))

## **Naviguer sur les sites Web**

Les sites Web du CCRHT sont offerts en français et en anglais. Ils fournissent des liens vers un éventail de programmes, d'activités et de ressources, ainsi qu'un portail de collaboration, des nouvelles et d'autres outils en lien avec les carrières et le marché du travail dans le secteur du tourisme.

Le site principal du [CCRHT](#) fait office de portail vers les trois sites Web suivants :

- [emerit](#) : un site pour les personnes qui souhaitent en apprendre davantage sur les normes de compétence nationales, la formation et la reconnaissance professionnelle dans le secteur du tourisme;
- [Explorez le tourisme](#) : un site pour les personnes qui désirent entreprendre une carrière dans le secteur du tourisme;
- [Académie canadienne du voyage et du tourisme](#) : un programme conçu pour présenter les métiers du secteur du tourisme aux élèves du secondaire.

### ***Outils et programmes de formation et de reconnaissance professionnelle***

Soutenir et promouvoir la formation, le perfectionnement et la reconnaissance professionnelle est la pierre angulaire de la mission du CCRHT. Pour remplir cette mission, le CCRHT a élaboré les produits et outils de marque *emerit*, qui incluent plus de 50 normes de compétence nationales, des formations en format papier ou électronique ciblant certaines fonctions de travail, des outils sur les ressources humaines pour les employeurs et les chercheurs d'emploi, et des programmes de reconnaissance professionnelle.

Sur son site [Explorez le tourisme](#), le CCRHT présente des outils qui aideront les chercheurs d'emploi à se renseigner sur les exigences et les occasions d'emploi dans le secteur du tourisme, ainsi qu'à se préparer à entreprendre une carrière dans ce secteur s'ils estiment que ce secteur leur convient. Par exemple, on y trouve les questionnaires *Entreprendre une carrière en tourisme* et les listes de contrôle *Trouver et appliquer ses compétences en tourisme (TACT)* qui sont des outils d'autoévaluation gratuits. Ces outils sont décrits plus en détail à la section 2 de cette Trousse.

Le CCRHT a aussi élaboré deux autres programmes de formation : *Compétences essentielles en tourisme* et *Compétences essentielles en milieu de travail canadien*. Ces programmes sont conçus pour aider les travailleurs de tous les milieux à acquérir les compétences transférables que recherchent les employeurs chez les employés potentiels. Ils peuvent être donnés dans le cadre du programme *Emplois clés en main* ou offerts comme produits autonomes. On présente plus en détail ces programmes dans la section 3 de cette Trousse.

### **Qui peut utiliser les outils et les programmes de formation et de reconnaissance professionnelle du CCRHT?**

Les outils et les programmes de formation et de reconnaissance professionnelle présentés dans la Trousse d'orientation sur l'emploi dans le secteur du tourisme sont offerts aux individus et organismes par l'intermédiaire des ORH en tourisme des provinces et territoires, des organismes de services communautaires et d'autres intervenants concernés.

## Organisations de ressources humaines en tourisme

Le CCRHT fait partie d'un réseau pancanadien d'organisations vouées au développement des ressources humaines en tourisme. Dans chaque province et territoire, un partenaire local offre la gamme complète de produits et programmes du CCRHT, dont la reconnaissance professionnelle *emerit* et le programme Emplois clés en main.

Le tableau ci-dessous présente les coordonnées des ORH en tourisme des provinces et territoires.

Province/Territoire	Organisations de ressources humaines en tourisme	Courriel	Téléphone
Colombie-Britannique	<a href="#">go2 Tourism Human Resource Society</a>	info@go2hr.ca	604.633.9787
Alberta	<a href="#">Alberta Hotel and Lodging Association</a>		780.436.6112
Saskatchewan	<a href="#">Saskatchewan Tourism Education Council</a>		306.933.5900
Manitoba	<a href="#">Manitoba Tourism Education Council</a>		204.957.7437
Ontario	<a href="#">Société ontarienne de formation en tourisme</a>	info@otec.org	416.622.1975
Québec	<a href="#">Conseil québécois des ressources humaines en tourisme</a>		450.651.1099
Nouveau-Brunswick	<a href="#">Association de l'industrie touristique du Nouveau-Brunswick</a>	info@tianb.com	506.458.5646
Nouvelle-Écosse	<a href="#">Conseil des ressources humaines de l'Association de l'industrie touristique de la Nouvelle-Écosse</a>	nsthrc@tourism.ca	902.422.5853
Île-du-Prince-Édouard	<a href="#">Association de l'industrie touristique de l'Île-du-Prince-Édouard</a>		902.566.5008
Terre-Neuve-et-Labrador	<a href="#">Hospitality Newfoundland &amp; Labrador</a>		709.722.2000
Yukon	<a href="#">Yukon Tourism Education Council</a>		867.667.4733

[Cliquez ici pour obtenir plus de renseignements sur les ORH en tourisme des provinces et territoires.](#)

## 2 Aidez vos clients à déterminer si un emploi dans le secteur du tourisme leur convient

### Exemples de cheminement de carrière

Une personne peut utiliser les programmes de formation et de reconnaissance professionnelle et les outils du CCRHT dans l'ordre qui lui convient le mieux. Il n'existe aucun préalable aux formations (sauf pour la reconnaissance professionnelle de certaines fonctions de travail).

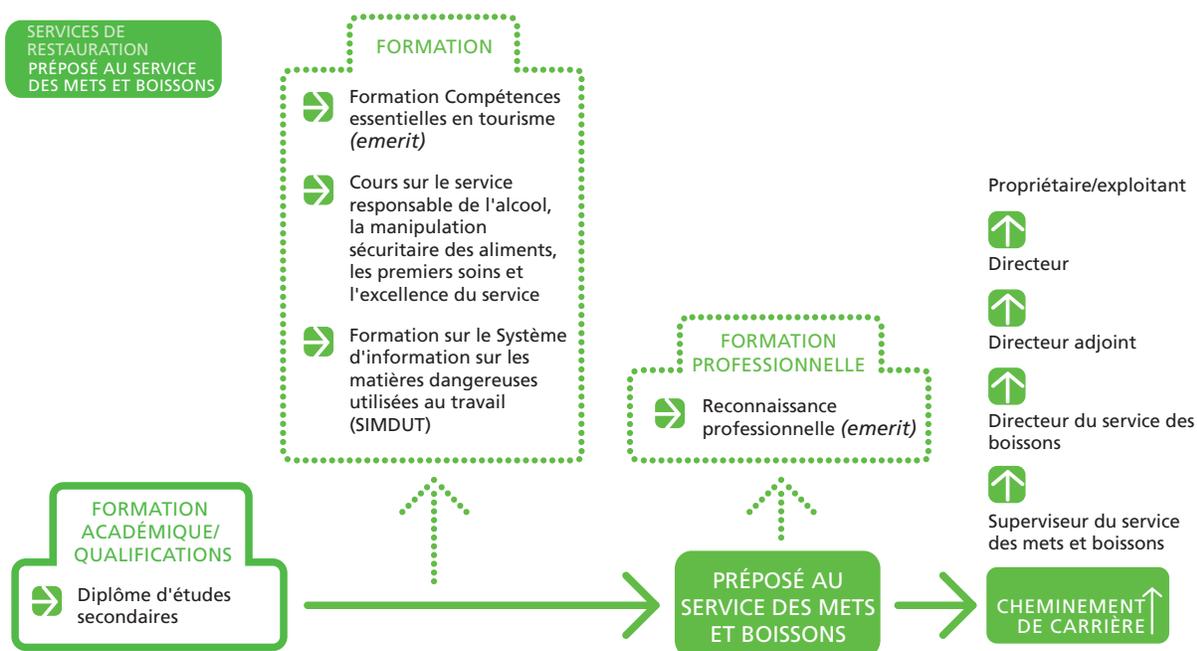
Cela signifie qu'un chercheur d'emploi peut utiliser de différentes façons les outils et ressources offerts sur les sites Web du CCRHT et par l'intermédiaire des ORH en tourisme des provinces et territoires.

Les quatre récits ci-dessous démontrent à quel point les cheminements de carrière en tourisme peuvent varier. Les programmes de formation et de reconnaissance professionnelle présentés dans ces exemples seront décrits plus en détail dans les prochaines sections de cette Trousse.

**Olivier** est un artiste. Il vit à Trois-Rivières, au Québec. Son revenu d'artiste n'est pas suffisant pour lui et sa famille. Il croit pouvoir trouver un emploi valorisant dans le secteur du tourisme parce qu'il est dynamique et courtois.

Après avoir discuté avec un conseiller en emploi, Olivier répond aux questionnaires *Entreprendre* une carrière en tourisme et détermine qu'une carrière dans ce domaine lui conviendrait. Son conseiller lui suggère ensuite de se préparer à sa nouvelle carrière en participant au programme *Compétences essentielles en tourisme*. Enfin, il complète une formation autodirigée en vue d'obtenir la reconnaissance professionnelle *emerit* pour la fonction de préposé au service des mets et boissons.

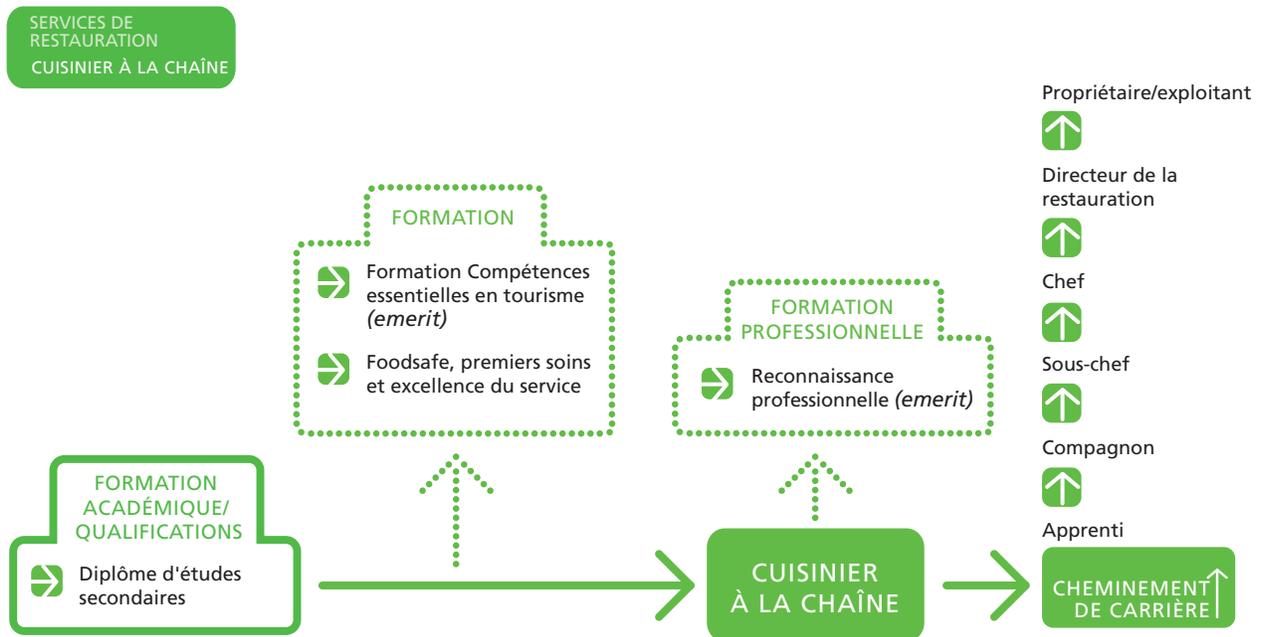
Avant même de terminer le processus de reconnaissance, il apprend qu'un centre de villégiature local est à la recherche de personnel pour son restaurant. Le gestionnaire responsable du recrutement est impressionné par l'attitude et le cheminement d'Olivier, et l'engage sur-le-champ.



**Shawna** est une femme autochtone de Prince George, en Colombie-Britannique. Dans une cuisine, elle sait se montrer efficace et créative, mais craint de postuler auprès d'une entreprise non autochtone.

Le conseiller en emploi de Shawna lui suggère de participer à la formation Compétences essentielles en milieu de travail canadien qui, bien que conçue pour les nouveaux arrivants, lui fournira des conseils pratiques sur les compétences transférables recherchées par les employeurs du secteur du tourisme et d'autres secteurs au moment de recruter des employés. Au fil de la formation, Shawna gagne considérablement d'assurance.

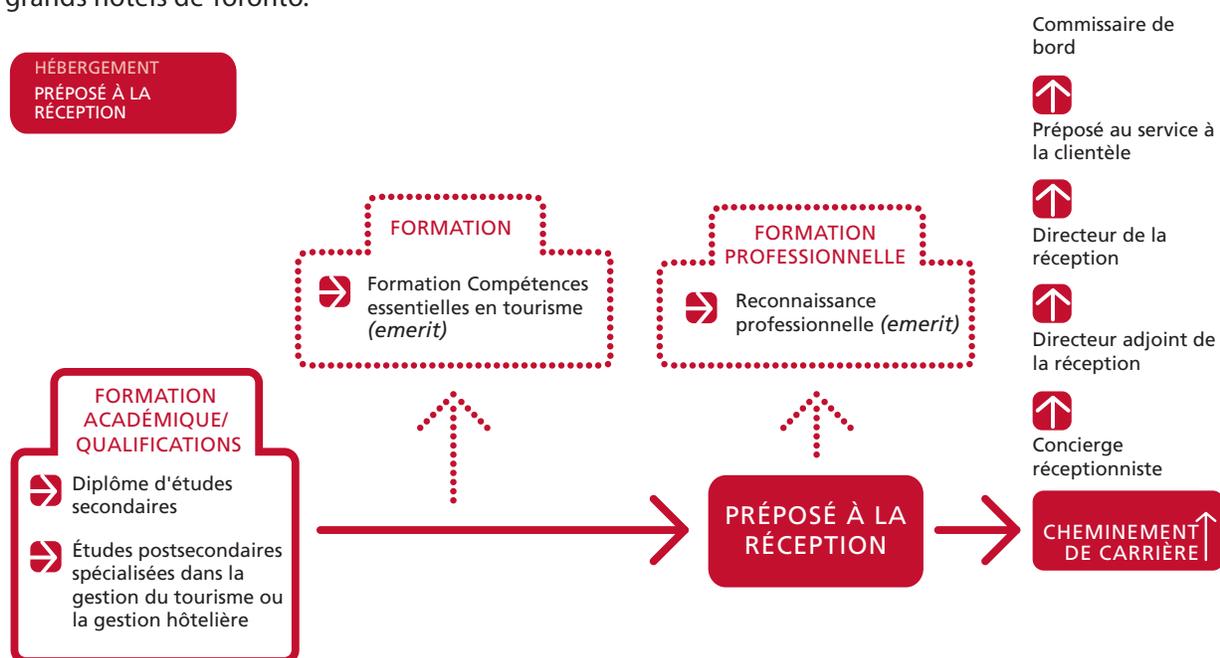
Shawna poursuit ensuite une formation autodirigée en vue d'obtenir la reconnaissance professionnelle *emerit* pour la fonction de cuisinier à la chaîne. Ce processus renforce davantage sa confiance en elle. Désormais, elle se sent prête à postuler un emploi dans un restaurant, un hôtel ou un centre de villégiature de sa localité.



**Frank** est paraplégique et vit à Toronto. Au fil des ans, il s’est adapté à sa situation et peut effectuer les tâches courantes de la vie quotidienne, dont se déplacer en transport en commun. Il craint cependant que les employeurs potentiels ne puissent passer outre son handicap.

Son conseiller en emploi aide Frank à évaluer ses compétences et à rédiger son curriculum vitæ au moyen des listes de contrôle TACT (Trouver et appliquer ses compétences en tourisme). Frank se rend compte qu’il a une belle apparence, est doué en informatique et demeure calme même quand il doit mener de front plusieurs tâches. Il décide donc d’entreprendre une carrière en tant que préposé à la réception. Il se renseigne sur l’exploitation d’établissements d’hébergement et complète un programme de formation autodirigée en vue d’obtenir la reconnaissance professionnelle *emerit* pour la fonction de préposé à la réception.

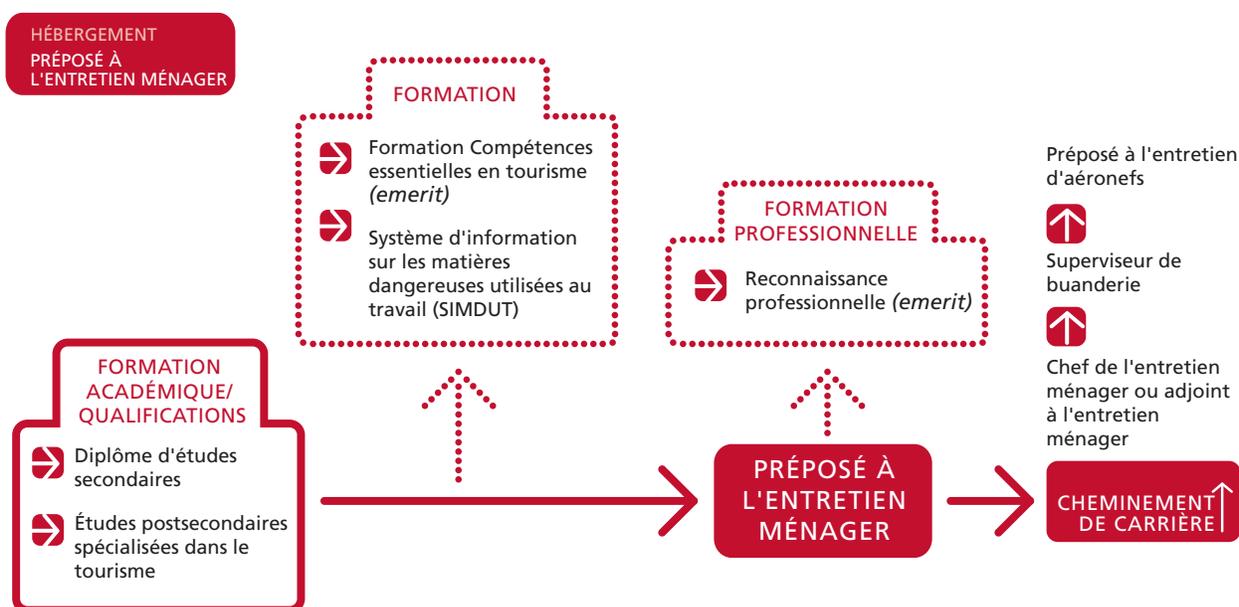
Après avoir acquis quelques mois d’expérience, Frank se voit offrir un emploi dans l’un des plus grands hôtels de Toronto.



**Gloria** vient tout juste d'émigrer des Philippines et suit des cours de français dans sa nouvelle ville d'adoption, Saint-Jean au Nouveau-Brunswick. Bien qu'elle éprouve quelques difficultés à apprendre une nouvelle langue, elle est consciencieuse, minutieuse et attentionnée.

Après avoir discuté avec un conseiller en emploi de son centre local de services aux immigrants, Gloria décide de s'inscrire au programme Emplois clés en main offert par l'Association de l'industrie touristique du Nouveau-Brunswick. Elle assiste aux séances de formation, qui comprennent des modules de formation sur les Compétences essentielles en tourisme et les Compétences essentielles en milieu de travail canadien. Le français de Gloria s'améliore, ce qui l'incite à s'inscrire au programme de reconnaissance professionnelle *emerit* pour la fonction de préposé à l'entretien ménager.

Quelques mois plus tard, elle obtient la reconnaissance professionnelle et décroche un emploi dans un hôtel de Saint-Jean.



**Lien vers d'autres exemples de cheminement de carrière par fonction de travail :**

<http://explorezletourisme.ca/fr/careers>

## Exemples de réussite

Dans toutes les régions du Canada, les organismes de services communautaires s'associent aux ORH en tourisme et aux entreprises touristiques locales pour offrir le programme de reconnaissance professionnelle *emerit* et le programme Emplois clés en main, ainsi que pour développer les occasions d'emplois pour les chercheurs d'emploi. Par exemple, à [Halifax en Nouvelle-Écosse](#), et à [Kingston en Ontario](#), des fournisseurs locaux de services d'aide à l'emploi se sont associés aux ORH en tourisme de leur province et aux hôtels locaux pour générer des emplois par l'entremise du programme Emplois clés en main.



**Lien vers d'autres exemples de réussite du programme Emplois clés en main :**

[http://cthr.ca/fr/programs\\_services/ready\\_to\\_work](http://cthr.ca/fr/programs_services/ready_to_work)

Il existe également de nombreux exemples de réussite personnelle, comme celles d'[Iris Henry](#) et de [David Buffalo](#) (en anglais seulement) de la Saskatchewan, qui illustrent bien la façon dont les chercheurs d'emploi peuvent tirer partie des outils de formation du CCRHT.



---

**Lien vers d'autres exemples de réussite personnelle :**

[http://explorezletourisme.ca/fr/find\\_a\\_job/success\\_stories](http://explorezletourisme.ca/fr/find_a_job/success_stories)

---

## Questionnaires Entreprendre une carrière en tourisme

Les questionnaires Entreprendre une carrière en tourisme, offerts sur le site [Explorez le tourisme](#), sont des outils gratuits et accessibles en ligne. Ils ont été élaborés afin d'aider les utilisateurs à avoir une meilleure perspective des types de carrières dans le secteur du tourisme au Canada. Ainsi, les utilisateurs peuvent vérifier s'ils sont faits pour travailler dans le secteur touristique, en répondant aux questionnaires.

Chaque questionnaire se présente sous la forme d'une autoévaluation. Il suffit de 10 minutes pour remplir chacun d'eux. À la fin de chaque questionnaire, l'utilisateur reçoit un rapport des résultats et des conseils pour les étapes suivantes.

Les questionnaires mettent l'accent sur cinq sujets présentés par des questions générales :

- Le tourisme me convient-il?
- Une carrière en gestion?
- Une carrière en tourisme, ça ressemble à quoi?
- Quels sont les sous-secteurs qui correspondent le mieux à ma personnalité?
- Quelles connaissances possédez-vous en lien avec votre emploi de rêve?



---

**Lien vers les questionnaires Entreprendre une carrière en tourisme :**

[http://explorezletourisme.ca/fr/interactive\\_zone/take\\_tourism\\_career\\_quiz](http://explorezletourisme.ca/fr/interactive_zone/take_tourism_career_quiz)

---

### *Public cible*

Les personnes de tout âge qui souhaitent découvrir les carrières en tourisme peuvent utiliser les questionnaires Entreprendre une carrière en tourisme.

### *Avantages pour les chercheurs d'emploi*

Les questionnaires Entreprendre une carrière en tourisme permettent aux chercheurs d'emploi :

- de savoir ce qu'il faut posséder pour réussir une carrière en tourisme et aimer son travail;
- de connaître les compétences importantes pour poursuivre une carrière dans le secteur du tourisme;
- d'avoir des attentes réalistes quant aux conditions de travail dans le secteur du tourisme;
- d'explorer un éventail de carrières offertes dans le secteur du tourisme;
- d'évaluer leurs connaissances et compétences et de savoir comment les développer pour obtenir un emploi ou bâtir une carrière.

### *Avantages pour les fournisseurs de services d'aide à l'emploi*

Les questionnaires *Entreprendre une carrière en tourisme* peuvent vous aider, vous et vos clients, à explorer le secteur du tourisme et les fonctions de travail qui y sont associées en tant qu'options d'emploi. Les chercheurs d'emploi peuvent remplir les questionnaires individuellement, puis, s'ils le souhaitent, discuter des résultats avec vous. Vous pouvez également intégrer les questionnaires aux ateliers, groupes de discussion et rencontres individuelles. En somme, adaptez les questionnaires selon votre programme et votre clientèle.

### *Comment utiliser les questionnaires *Entreprendre une carrière en tourisme*?*

La seule exigence pour répondre aux questionnaires *Entreprendre une carrière en tourisme* est d'avoir accès à Internet. Rendez-vous simplement sur le site Web et suivez les directives pour répondre aux questionnaires. Les utilisateurs n'ont pas à s'abonner ni à ouvrir une session pour accéder aux questionnaires.

Les cinq questionnaires sont autodirigés de sorte que les utilisateurs peuvent les remplir à leur propre rythme. Un utilisateur peut répondre à autant de questionnaires qu'il le souhaite, et ce, autant de fois qu'il le désire.

### *Exigences linguistiques*

Les questionnaires *Entreprendre une carrière en tourisme* sont offerts en français et en anglais. Pour répondre à tous les questionnaires, une personne doit satisfaire aux exigences du niveau 5 des Niveaux de compétence linguistique canadiens.

### *Exigences en matière de compétences en informatique*

Pour remplir les questionnaires *Entreprendre une carrière en tourisme*, une personne doit avoir des habiletés de base en informatique dont être capable de naviguer sur le Web et de remplir des formulaires en ligne.

### *Sources d'information et de soutien*

Si vous avez des questions sur l'utilisation des questionnaires *Entreprendre une carrière en tourisme*, contactez le CCRHT à l'adresse [info@cthrc.ca](mailto:info@cthrc.ca) ou par téléphone au 613-231-6949, ou communiquez avec l'[ORH en tourisme](#) de votre province ou territoire.

## **Listes de contrôle Trouver et appliquer ses compétences en tourisme (TACT)**

Trouver et appliquer ses compétences en tourisme (TACT) est un outil d'autoévaluation gratuit et accessible en ligne conçu pour aider les personnes à repérer et à décrire les compétences transférables au secteur du tourisme qu'elles possèdent. TACT comporte sept listes de contrôle qui couvrent les sept champs de compétence: communication, opérations financières, ressources humaines, politiques et procédures, professionnalisme, sécurité, et ventes et marketing.

Chaque liste de contrôle porte sur quatre types de compétence : compétences utilisées dans des postes de premier échelon, compétences utilisées dans des postes de première ligne (c'est-à-dire dans des postes où le service à la clientèle constitue une des exigences principales), compétences en supervision et compétences en gestion. Les utilisateurs doivent indiquer les compétences qu'ils possèdent. On leur demande alors d'écrire des exemples qui illustrent la façon dont ils ont démontré ces compétences.



**Link to the FAST checklists:**

[http://discovertourism.ca/en/interactive\\_zone/fast](http://discovertourism.ca/en/interactive_zone/fast)

## *Public cible*

Le programme TACT peut être utile à toute personne qui souhaite réorienter sa carrière vers le secteur du tourisme. Il peut aider les nouveaux arrivants au Canada, les élèves du collège et du secondaire inscrits à des programmes travail-études ainsi que d'autres chercheurs d'emploi à mieux comprendre l'importance de leurs compétences transférables pour le marché du travail au Canada.

## *Avantages pour les chercheurs d'emploi*

Les listes de contrôle TACT permettent aux chercheurs d'emploi :

- de reconnaître leurs compétences transférables (acquises par diverses expériences) qui les aideront à décrocher un emploi dans le secteur du tourisme;
- d'exprimer clairement leurs compétences acquises auprès des employeurs potentiels;
- de se préparer à rédiger un curriculum vitae efficace qui illustre la maîtrise de compétences;
- de se préparer et de s'exercer à répondre aux questions d'entrevue;
- de gagner confiance en eux en connaissant mieux l'ensemble de leurs habiletés.

Bien que TACT soit d'abord conçu pour aider les utilisateurs à déterminer quelles fonctions de travail en tourisme correspondent à leur ensemble de compétences, les résultats des listes de contrôle peuvent également être utilisés pour des fonctions de travail au sein d'autres secteurs.

## *Avantages pour les fournisseurs de services d'aide à l'emploi*

Grâce à TACT, vous pourrez aider vos clients à décrocher un emploi dans le secteur du tourisme. Les chercheurs d'emploi peuvent remplir les listes de contrôle dans le cadre d'ateliers, de groupes de discussion ou de rencontres individuelles. En somme, vous pouvez adapter les listes de contrôle à vos programmes et à votre clientèle.

Vous pourrez également utiliser TACT pour aider vos clients à repérer d'autres secteurs que celui du tourisme où ils pourraient tirer parti de leurs habiletés.

## *Comment utiliser les listes de contrôle TACT?*

La seule exigence pour utiliser les listes de contrôle TACT est d'avoir accès à Internet. Il suffit de se rendre sur le site Web et de suivre les directives pour commencer à remplir les listes.

Les nouveaux utilisateurs devront ouvrir une session pour accéder aux listes de contrôle.

Les sept listes de contrôle sont autodirigées, c'est-à-dire que les utilisateurs peuvent les remplir à leur rythme. Un utilisateur peut répondre à autant de listes de contrôle qu'il le souhaite, et ce, autant de fois qu'il le désire. Le temps requis pour remplir chacune des listes varie entre 30 minutes et deux heures. Il faut compter environ dix heures pour remplir toutes les listes.

## **TACT et Normes de compétence nationales**

Les listes de contrôle TACT sont fondées sur les Normes de compétence nationales de 43 fonctions de travail ciblées par le CCRHT. En remplissant les listes de contrôle TACT, les chercheurs d'emploi découvrent les métiers du tourisme qui correspondent à leurs compétences acquises.

Lorsqu'ils remplissent les listes de contrôle, les utilisateurs peuvent sauvegarder les données à tout moment, fermer la session et compléter l'exercice plus tard.

Après avoir rempli une liste, les utilisateurs recevront un rapport sommaire.

[Pour obtenir plus de renseignements sur la façon de remplir les listes de contrôle, cliquez ici.](#)

### *Exigences linguistiques*

Les listes de contrôle TACT sont offertes en français et en anglais. Pour remplir toutes les listes, une personne doit satisfaire aux exigences du niveau 5 des Niveaux de compétence linguistique canadiens.

### *Exigences en matière de compétences en informatique*

Pour remplir les listes de contrôle TACT, une personne doit avoir des habiletés de base en informatique, dont être capable de naviguer sur le Web et de remplir des formulaires en ligne.

### *Sources d'information et de soutien*

Pour toute question relative à l'utilisation des listes de contrôle TACT, contactez le CCRHT par courriel à l'adresse [info@cthrc.ca](mailto:info@cthrc.ca) ou par téléphone au 613-231-6949, ou encore communiquez avec l'[ORH en tourisme](#) de votre province ou territoire.

# 3 Aidez vos clients à déterminer la façon d'entreprendre une carrière dans le secteur du tourisme

## Programme Emplois clés en main

Le programme Emplois clés en main offre des programmes de formation et d'aide au placement professionnel aux personnes qui souhaitent se préparer à intégrer le marché du travail. En tant que programme de préparation à l'emploi, la formation a lieu à la fois en classe et en milieu de travail afin de permettre aux nouveaux travailleurs de comprendre et d'acquérir les attitudes, les habiletés, les connaissances et l'expérience nécessaires pour occuper un emploi à long terme dans le secteur du tourisme.



**Lien vers le programme Emplois clés en main :**  
[http://cthr.ca/fr/programs\\_services/ready\\_to\\_work](http://cthr.ca/fr/programs_services/ready_to_work)

### Composantes du programme

Le programme Emplois clés en main est un programme flexible, ce qui permet de l'adapter aux besoins d'un domaine d'emploi ou de participants en particulier. Cependant, trois composantes sont communes à l'ensemble des programmes Emplois clés en main offerts au Canada :

- Formation en classe préalable – Les participants assistent à des séances de formation menées par un formateur et qui couvrent des sujets tels que la planification de carrière, les compétences transférables et les compétences propres à des fonctions de travail en particulier.
- Formation en milieu de travail – Les participants reçoivent, sous la supervision d'un moniteur, une formation en entreprise propre à la fonction de travail, en plus de recevoir des services de mentorat et de la rétroaction dans le milieu de travail.
- Placement en milieu de travail – Les participants obtiennent un emploi rémunéré dans un poste de premier échelon en tourisme.

### Contenu du programme

Le programme Emplois clés en main peut être adapté pour inclure des formations sur les Compétences essentielles en tourisme et les Compétences essentielles en milieu de travail canadien (ces formations sont décrites dans les prochaines sections). Ces deux programmes de formation se complètent l'un l'autre, mais peuvent également être offerts de façon autonome selon le contexte de formation et les besoins des participants au programme Emplois clés en main.



Ready-to-Work  
Tourism Careers

Emplois clés en main  
Une porte ouverte sur le tourisme

## Le programme Emplois clés en main est-il offert partout?

En ce moment, le programme Emplois clés en main est offert partout au Canada, à l'exception des provinces de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Des programmes Emplois clés en main y sont cependant en cours de développement. Pour se tenir à jour sur la disponibilité des programmes en Alberta et en Colombie-Britannique, communiquez avec votre ORH en tourisme ou directement avec les responsables du programme [Emplois clés en main](#).

Dans certaines régions, les programmes peuvent inclure une formation *emerit* sur une fonction de travail spécifique. Par exemple, l'un des programmes Emplois clés en main de la Nouvelle-Écosse utilise durant la formation en classe le manuel de formation du préposé à l'entretien ménager conçu par le CCRHT.

Le programme Emplois clés en main peut être financé par le CCRHT, en collaboration avec les ORH en tourisme des provinces et territoires. Les participants ne paient pas de frais pour suivre le programme Emplois clés en main.

## Attestations de compétence

### *Avantages d'obtenir une attestation de compétence*

La plupart des employeurs du secteur du tourisme accordent la préférence aux candidats qui ont fait des efforts additionnels pour se préparer à une carrière dans l'industrie, et plus particulièrement à ceux qui ont suivi un programme de formation menant à une attestation de compétence.

En décembre 2010, la firme canadienne d'études de marché Ipsos a réalisé un sondage principalement auprès de petites et moyennes entreprises de sous-secteurs du tourisme tels que l'hébergement, la restauration, et les loisirs et divertissements. Dans ce sondage, les employeurs devaient répondre à la question suivante :

*Vous recevez deux curriculum vitæ. Un des candidats possède une attestation de compétence pour la fonction de travail postulée, alors que l'autre n'en possède pas. Si le contenu des deux curriculum vitæ est le même, quelle est la probabilité que vous recrutiez le candidat qui possède une attestation de compétence emerit plutôt que l'autre?*

Parmi les répondants à cette question, sept sur dix se disaient plus susceptibles de recruter le candidat qui possède une attestation de compétence *emerit*.



**Lien vers des renseignements sur le rendement du capital investi dans la formation :**  
[http://employeursdechoix.ca/fr/hr\\_tools/training\\_and\\_retention](http://employeursdechoix.ca/fr/hr_tools/training_and_retention)

Plusieurs expériences relatées illustrent également que les employeurs du secteur du tourisme préfèrent recruter des candidats qui ont pris le temps de s'informer sur le tourisme en général et se sont préparés à occuper une fonction de travail en particulier. Selon Calvin Constant, chef de cuisine au Dakota Dunes Golf Links Resort à Saskatoon :

*« Il vaut beaucoup mieux recruter une personne qui a suivi un programme de formation parce qu'elle sait à quoi s'attendre et ce qui doit être accompli. »*

## Attestations de compétence en tourisme

Selon le degré d'expérience de votre client, il pourrait choisir d'obtenir l'une ou plusieurs des attestations de compétence suivantes du secteur du tourisme au Canada :

- Attestation Compétences essentielles en tourisme (décrite ci-dessous)
- Attestation Connaissance de la fonction de travail
- Reconnaissance professionnelle *emerit* (décrite ci-dessous)

## **Programme de formation Compétences essentielles en tourisme**

Le programme Compétences essentielles en tourisme est un programme de formation donnant droit à une attestation de compétence, où les participants apprennent les attitudes, habiletés et connaissances de base et transférables recherchées par les employeurs chez les candidats aux postes de premier échelon et de première ligne en tourisme.

Le contenu du programme a été élaboré grâce à l'apport de spécialistes de l'ensemble du secteur touristique. Le tableau suivant présente des exemples de sujets abordés dans ce programme.

<b>Attitudes</b>	<b>Habiletés</b>	<b>Connaissances du tourisme</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sens de l'initiative</li><li>• Respect d'autrui</li><li>• Honnêteté et éthique</li><li>• Sens de l'organisation et de la planification</li><li>• Désir de fournir un service de qualité aux clients</li><li>• Faculté d'adaptation</li><li>• Efficacité au travail</li><li>• Gestion du stress</li><li>• Souci de la sécurité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lecture</li><li>• Écoute et communication verbale</li><li>• Communication non verbale</li><li>• Calcul de base</li><li>• Traitement des paiements</li><li>• Informatique et autres technologies</li><li>• Prise de décisions</li><li>• Résolution de problèmes</li><li>• Travail d'équipe</li><li>• Préparation à la recherche d'emploi</li><li>• Recherche d'un emploi en particulier</li><li>• Technique d'entrevue</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promotion du secteur du tourisme</li><li>• Promotion de l'entreprise</li><li>• Service professionnel</li><li>• Clients ayant des besoins particuliers</li><li>• Plaintes et problèmes</li></ul>

En participant au programme Compétences essentielles en tourisme, une personne acquiert les attitudes, habiletés et connaissances utiles et transférables qui lui permettront d'exceller dans un éventail de postes de premier échelon. Par exemple, une personne qui développe ses capacités à prendre des initiatives, à écouter et à communiquer efficacement ainsi qu'à gérer les plaintes et les problèmes des clients aura plus de chances de réussir dans son travail qu'une personne qui ne possède pas ces habiletés de base essentielles.

Le programme Compétences essentielles en tourisme est le plus souvent offert dans le cadre du programme Emplois clés en main (décrit ci-dessus) par les ORH en tourisme des provinces et territoires. Cependant, il peut également être offert comme produit autonome en dehors du programme Emplois clés en main.

### **Public cible**

Le programme Compétences essentielles en tourisme est conçu pour les chercheurs d'emploi qui souhaitent entreprendre une carrière dans le secteur du tourisme. Aucune expérience dans le secteur du tourisme n'est exigée.

### *Avantages pour les chercheurs d'emploi*

Les entreprises touristiques du Canada reconnaissent l'attestation Compétences essentielles en tourisme. Cela suppose que vos clients auront un avantage concurrentiel au moment de postuler un emploi. Si vos clients songent à travailler dans le secteur du tourisme, l'attestation Compétences essentielles en tourisme peut donc les aider à entreprendre leur carrière. Elle confirme qu'une personne a acquis les habiletés essentielles pour occuper un poste de premier échelon dans le secteur du tourisme.

Qui plus est, le programme de formation Compétences essentielles en tourisme offre à vos clients l'occasion d'obtenir des crédits en vue de la reconnaissance professionnelle *emerit* (laquelle peut être obtenue en acquérant plus d'expérience de travail). Par exemple, en participant au programme Compétences essentielles en tourisme, un chercheur d'emploi pourra accélérer le processus de reconnaissance professionnelle pour les fonctions de cuisiner à la chaîne, de préposé à l'entretien ménager, de préposé au service des mets et boissons et de préposé à la réception.

### *Temps requis et souplesse du programme*

Le programme de formation Compétences essentielles en tourisme dure normalement vingt jours, à raison de sept à huit heures par jour.

Le programme peut être suivi avant, après ou en même temps, dans la mesure du possible, que tout autre programme d'attestation ou de formation *emerit*.

Pour obtenir l'attestation Compétences essentielles en tourisme, les candidats doivent réussir l'examen du programme et démontrer qu'ils ont cumulé trente heures d'expérience en milieu de travail ou pris part à toute forme de préparation à l'emploi (par exemple en effectuant des activités de préparation à l'emploi reconnues). Des manuels de formation autodirigés et des ressources de formation sont offerts pour aider les candidats à se préparer à l'examen.

À ce jour, il n'y a aucune date d'expiration pour les attestations Compétences essentielles en tourisme.

### *Conditions d'admissibilité*

Il n'y a pas de préalable pour participer au programme Compétences essentielles en tourisme. Les participants doivent cependant savoir que la formation est offerte en français et en anglais seulement. Les participants doivent satisfaire au niveau 5 des Niveaux de compétence linguistique canadiens.

### *Intégration des Compétences essentielles en tourisme dans le cadre d'activités d'orientation ou d'ateliers*

Si votre client a rempli un sondage sur les aspirations professionnelles ou un questionnaire sur les carrières en tourisme sur le site [Explorez le tourisme](#) (présentés plus tôt dans cette Trousse) et déterminé qu'une ou plusieurs fonctions de travail du secteur du tourisme pourraient l'intéresser, vous pourriez lui suggérer de considérer le programme Compétences essentielles en tourisme comme option de formation. Comme mentionné précédemment, l'attestation Compétences essentielles en tourisme augmentera les chances de votre client de se trouver un emploi valorisant. Cela lui permettra également d'acquérir des compétences transférables à d'autres secteurs que celui du tourisme.

### *Coût du programme et financement*

Pour participer au programme de formation Compétences essentielles en tourisme, une personne devra acheter le manuel de formation Compétences essentielles en tourisme et payer les frais liés au processus d'attestation (comme les frais d'examen). Cependant, lorsque la formation s'inscrit dans le cadre du programme Emplois clés en main, il est possible d'obtenir un financement auprès du CCRHT et des ORH en tourisme des provinces et territoires. [Cliquez ici](#) pour obtenir plus de renseignements.

### *Calendrier des formations Compétences essentielles en tourisme*

La meilleure façon de s'informer sur les formations à venir et les dates d'examen est de communiquer avec l'[ORH en tourisme](#) de sa province ou de son territoire. Aucun processus d'admission ni aucune référence ne sont requis. Le programme Compétences essentielles en tourisme est offert dans le cadre du programme Emplois clés en main ou de façon autonome tout au long de l'année.

Si aucun programme n'est prévu dans votre région, vous pouvez suggérer à votre client de commander le manuel de formation Compétences essentielles en tourisme, de l'étudier et de poursuivre la [formation en ligne](#) pour ensuite passer l'examen théorique.

### *Commande de matériel*

La meilleure façon de se préparer en vue de l'examen Compétences essentielles en tourisme est d'étudier le manuel de formation Compétences essentielles en tourisme. Ce guide d'autoapprentissage inclut tout ce dont une personne a besoin de savoir pour obtenir l'attestation Compétences essentielles en tourisme. Si un client souhaite obtenir de bons résultats, vous pouvez également lui suggérer d'acheter les solutions du manuel (des frais additionnels peuvent s'appliquer).

Vous pouvez obtenir le matériel de formation auprès de l'[ORH en tourisme](#) de votre province ou territoire ou directement sur le site [emerit.ca](#).

### *Personnes ressources et soutien*

La meilleure source d'information est l'[ORH en tourisme](#) de votre province ou territoire.

Vous pouvez également communiquer avec un représentant *emerit* en téléphonant au 1-800-486-9158 ou en écrivant à l'adresse [info@emerit.ca](mailto:info@emerit.ca), ou encore en communiquant avec le numéro général du CCRHT au 613-231-6949.

## Qui offre le programme de formation Compétences essentielles en tourisme?

Normalement, les ORH en tourisme de chaque province et territoire s'associent avec un organisme d'aide à l'emploi local pour donner les séances de formation en classe du programme Compétences essentielles en tourisme. Par exemple, la Société ontarienne de formation en tourisme (OTEC) a établi des partenariats avec ACCES Employment, YMCA/ YWCA, Métis Nation of Ontario, KEYS Employment Services et d'autres organismes similaires.

### *Programmes de formation des formateurs offerts*

- Guide du formateur du programme Compétences essentielles en tourisme
- Ateliers généraux de formation des formateurs donnés par les ORH en tourisme



---

#### **Lien vers les ressources de formation pour les formateurs :**

[http://emerit.ca/fr/emerit\\_training/trainer\\_training](http://emerit.ca/fr/emerit_training/trainer_training)

---

### ***Programme de formation Compétences essentielles en milieu de travail canadien***

Le programme Compétences essentielles en milieu de travail canadien est un programme de formation qui met l'accent sur les composantes culturelles des milieux de travail au Canada. Il est d'abord conçu pour aider les nouveaux arrivants au Canada à développer les attitudes et habiletés que recherchent les entreprises touristiques chez les nouveaux employés. Ces attitudes et habiletés comprennent :

- Communication non verbale
- Confiance en soi
- Sens de l'initiative
- Expression des opinions personnelles
- Capacité de poser des questions
- Aptitudes sociales générales (notamment la communication verbale, le réseautage et le respect des autres)
- Apparence et hygiène personnelles
- Ponctualité (notamment la capacité de s'adapter et la flexibilité)
- Capacité de faire preuve de professionnalisme dans une structure organisationnelle fonctionnelle (ex. : valeurs morales, intégrité, honnêteté, fiabilité et prudence)

Le programme Compétences essentielles en milieu de travail canadien est un complément au programme Compétences essentielles en tourisme, mais peut toutefois être suivi avant ou après ce dernier. Dans le cadre du programme Emplois clés en main, les formateurs vont souvent utiliser les modules de l'un et l'autre de ces programmes.

Le programme de formation Compétences essentielles en milieu de travail canadien a été élaboré en collaboration avec des professionnels du secteur du tourisme dans le but de fournir aux superviseurs en tourisme, conseillers en emploi et formateurs un outil de formation dont le contenu vise à aider les nouveaux immigrants à réussir dans le secteur du tourisme. Les outils de formation de ce programme sont reconnus partout au Canada comme les outils les plus probables d'aider les nouveaux arrivants au Canada.

Bien qu'elles aient été élaborées pour le secteur du tourisme, les Compétences essentielles en milieu de travail canadien aident les chercheurs d'emploi à se préparer efficacement à occuper un emploi dans tous les secteurs.

### ***Public cible***

Comme le programme Compétences essentielles en tourisme, le programme Compétences essentielles en milieu de travail canadien est conçu pour les chercheurs d'emploi qui souhaitent entreprendre une carrière dans le secteur du tourisme. Aucune expérience dans le secteur du tourisme n'est exigée.

Bien que les Compétences essentielles en milieu de travail canadien aient été élaborées principalement pour les nouveaux immigrants, elles peuvent aussi servir à d'autres personnes qui cherchent à s'initier à la culture des milieux de travail, comme les jeunes qui suivent une formation préalable à l'emploi et les adultes qui veulent réintégrer le marché du travail après une longue absence.

### *Avantages pour les chercheurs d'emploi*

Les employeurs de partout au Canada considèrent que la participation au programme Compétences essentielles en milieu de travail canadien est un excellent indicateur de l'employabilité d'un candidat. En suivant cette formation, vos clients auront donc un avantage concurrentiel au moment de postuler un emploi, et plus particulièrement s'ils souhaitent décrocher un emploi dans le secteur du tourisme.

L'attestation Compétences essentielles en milieu de travail canadien confirme qu'une personne possède plusieurs habiletés requises pour obtenir un poste de premier échelon. D'autre part, en suivant ce programme de formation, les candidats acquièrent la confiance en soi nécessaire pour postuler un poste dans un milieu de travail canadien et y obtenir un bon rendement.

### *Temps requis et souplesse du programme*

La formation Compétences essentielles en milieu de travail canadien se complète normalement en cinq jours.

Elle peut être suivie avant, après ou en même temps, dans la mesure du possible, que tout autre programme d'attestation ou formation *emerit*. La formation est conçue de sorte qu'elle puisse être autodirigée si une formation en classe n'est pas offerte.

### *Conditions d'admissibilité*

Il n'y a pas de préalable pour suivre le programme Compétences essentielles en milieu de travail canadien. Les participants doivent cependant savoir que la formation est offerte en français et en anglais seulement. Il est donc nécessaire qu'ils comprennent l'une de ces langues. Les participants doivent satisfaire au niveau 5 des Niveaux de compétence linguistique canadiens

### *Intégration des Compétences essentielles en milieu de travail canadien au service d'orientation et aux ateliers*

Si votre client s'interroge sur les normes et les exigences des milieux de travail canadiens, ou s'il désire simplement gagner confiance en lui avant de postuler un emploi, vous pourriez lui suggérer de considérer le programme Compétences essentielles en milieu de travail canadien comme option de formation. Comme mentionné précédemment, l'attestation Compétences essentielles en milieu de travail canadien augmentera les chances de votre client de se trouver un emploi valorisant. Cela lui permettra également d'acquérir des compétences transférables à d'autres secteurs que celui du tourisme.

### *Coût du programme et financement*

Pour participer au programme Compétences essentielles en milieu de travail canadien, une personne devra acheter le manuel de formation Compétences essentielles en milieu de travail canadien. Si la formation s'inscrit dans le cadre du programme Emplois clés en main, il est cependant possible d'obtenir un financement du CCRHT et des ORH en tourisme des provinces et territoires. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le site [Emplois clés en main](#).

### *Calendrier des formations Compétences essentielles en milieu de travail canadien*

La meilleure façon de s'informer sur les formations à venir est de communiquer avec l'[ORH en tourisme](#) de sa province ou de son territoire. Aucun processus d'admission ni aucune référence ne sont requis. Le programme Compétences essentielles en milieu de travail canadien est offert dans le cadre du programme Emplois clés en main ou de façon autonome tout au long de l'année.

Si aucun programme n'est prévu dans votre région, vous pouvez suggérer à votre client de commander le manuel de formation Compétences essentielles en milieu de travail canadien et de l'étudier. Parallèlement, en tant que conseiller en emploi, vous pouvez vous-même commander le guide du formateur Compétences essentielles en milieu de travail canadien afin de pouvoir aider votre client à cheminer dans le programme.

### *Commande de matériel*

Vous pouvez obtenir le manuel de formation et le guide du formateur Compétences essentielles en milieu de travail canadien auprès de l'[ORH en tourisme](#) de votre province ou territoire, ou directement sur le site [emerit.ca](http://emerit.ca).

### *Personnes-ressources et soutien*

La meilleure source d'information est l'[ORH en tourisme](#) de votre province ou territoire.

Vous pouvez également communiquer avec un représentant *emerit* en téléphonant au 1-800-486-9158 ou en écrivant à l'adresse [info@emerit.ca](mailto:info@emerit.ca), ou encore en composant le numéro général du CCRHT, soit le 613-231-6949.

### *Programmes de formation des formateurs offerts*

- Guide du formateur Compétences essentielles en milieu de travail canadien
- Ateliers généraux de formation des formateurs donnés par les ORH en tourisme



**Lien vers les ressources de formation pour les formateurs :**  
[http://emerit.ca/fr/emerit\\_training/trainer\\_training](http://emerit.ca/fr/emerit_training/trainer_training)

## **Qui offre le programme de formation Compétences essentielles en milieu de travail canadien?**

Qui offre le programme de formation Compétences essentielles en milieu de travail canadien?

Normalement, les ORH en tourisme de chaque province et territoire s'associent avec un organisme d'aide à l'emploi local pour donner les séances de formation en classe du programme Compétences essentielles en milieu de travail canadien. Par exemple, la Société ontarienne de formation en tourisme (OTEC) a établi des partenariats avec ACCES Employment, YMCA/YWCA, Métis Nation of Ontario, KEYS Employment Services et d'autres organisations similaires.

## Reconnaissance professionnelle *emerit*<sup>®</sup> pour des fonctions de travail spécifiques

Le CCRHT offre des programmes de formation *emerit* fondés sur des normes pour plusieurs fonctions de travail du secteur touristique, notamment : directeur de la restauration, cuisinier à la chaîne, préposé à la réception, préposé à l'entretien ménager, guide de pêche, guide touristique, préposé aux réservations et conseiller en voyages.



[Cliquez ici pour consulter la liste des programmes de reconnaissance professionnelle \*emerit\*.](#)

Le programme de reconnaissance professionnelle *emerit* est l'occasion pour vos clients d'obtenir un titre de compétence fondé sur des [normes de compétence nationales](#) élaborées par l'industrie, pour l'industrie. Bien que la reconnaissance professionnelle *emerit* soit un processus volontaire, c'est-à-dire qu'il n'est pas obligatoire de l'obtenir pour décrocher un emploi, elle est largement reconnue par les employeurs canadiens.

Pour obtenir un titre de reconnaissance professionnelle *emerit*, votre client doit se soumettre à l'examen théorique de reconnaissance professionnelle et satisfaire d'autres exigences relatives à l'expérience de travail.

Les formations *emerit* pour des fonctions de travail spécifiques sont conçues pour être utilisées en apprentissage autonome. Dans plusieurs cas, il s'agit de la seule option de formation pour les apprenants puisque des formations en groupe ne sont pas offertes. Ainsi, les apprenants doivent acheter le manuel de formation et en étudier le contenu par eux-mêmes, puis communiquer avec l'ORH en tourisme de leur province ou territoire pour passer l'examen théorique d'évaluation des connaissances.

Dans d'autres cas, il arrive parfois que des établissements d'enseignement postsecondaire (surtout des collèges communautaires) utilisent les manuels de formation *emerit* dans le cadre de leur programme scolaire.

Des entreprises touristiques, notamment des hôtels et centres de villégiature, utilisent également les manuels de formation et d'autres ressources *emerit* pour former leur personnel.

## Processus de reconnaissance professionnelle et exigences

Pour obtenir un titre de compétence *emerit*, une personne doit :

- réussir un examen théorique à choix multiples;
- acquérir une expérience pratique (normalement de quatre à six mois, ou plus pour les titres de superviseurs et de gestionnaires);
- réussir une évaluation du rendement au travail.

## Titre de compétence

En réussissant le programme de reconnaissance professionnelle *emerit*, votre client obtiendra le titre de Professionnel en tourisme reconnu (PTR) et le droit d'afficher ce titre sur ses cartes professionnelles ou son curriculum vitae. D'autres titres sont également offerts aux personnes qui souhaitent poursuivre leur carrière à titre de superviseur ou de gestionnaire.

## *Public cible*

La reconnaissance professionnelle *emerit* est conçue pour les personnes qui souhaitent occuper une fonction de travail spécifique dans le secteur du tourisme et cible plus particulièrement celles qui occupent déjà cette fonction ou possèdent de l'expérience dans cette fonction.

De façon générale, il est préférable que les candidats à un titre de reconnaissance professionnelle *emerit* aient d'abord obtenu l'attestation Compétences essentielles en tourisme et acquis de l'expérience dans le domaine d'étude choisi.

En ce moment, il n'y a aucune date d'expiration pour les titres de reconnaissance professionnelle *emerit* obtenus. De même, aucun titulaire de la reconnaissance professionnelle n'est tenu de renouveler son titre de compétence après un certain temps.

## *Avantages pour les chercheurs d'emploi*

- En réussissant un programme de reconnaissance professionnelle *emerit*, votre client obtiendra le titre de compétence le plus prestigieux auquel peuvent aspirer les professionnels du secteur du tourisme au Canada. Les employeurs en tourisme de partout au pays reconnaissent la reconnaissance professionnelle *emerit*. Ainsi, vos clients qui possèdent ce titre disposeront d'un avantage concurrentiel au moment de postuler un emploi et de faire avancer leur carrière.
- La reconnaissance professionnelle *emerit* peut aider vos clients à entreprendre une nouvelle carrière ou à stimuler leur carrière actuelle. Ce titre de compétence confirme qu'un candidat satisfait aux normes de compétence établies pour une fonction de travail en particulier, voire les surpasse. Les employeurs savent que les travailleurs reconnus professionnellement sont, en moyenne, plus compétents que les travailleurs non reconnus.
- La reconnaissance professionnelle *emerit* peut aider vos clients à prendre de l'assurance dans leur milieu de travail, un atout pour toute carrière.

*Les employeurs considèrent la reconnaissance professionnelle comme un moyen sûr de reconnaître les employés compétents et de constituer une main-d'œuvre qualifiée. Les employés la considèrent quant à eux comme un moyen pratique de favoriser leur mobilité professionnelle et les occasions d'avancement. Time required and flexibility*

## *Temps requis et souplesse*

Le processus de reconnaissance professionnelle *emerit* s'effectue normalement entre six mois et un an après la date d'inscription.

Le programme de reconnaissance professionnelle *emerit* reconnaît la formation obtenue par le biais d'autres programmes, et tient compte de l'expérience de travail et des connaissances déjà acquises par vos clients. Vos clients peuvent s'inscrire au programme de reconnaissance professionnelle *emerit* à différentes étapes de la démarche, selon leur degré de connaissances et d'expérience, avec un programme conçu en fonction de leurs besoins de formation les plus pressants.

En obtenant une attestation *emerit* pour une étape donnée, une personne se voit accorder des crédits en vue du passage à l'étape suivante. Une personne titulaire d'une attestation *emerit* peut ainsi passer un examen plus

court en vue d'obtenir une attestation de niveau supérieur. Les deux premières attestations peuvent alors être créditées en vue de l'obtention de l'ultime reconnaissance professionnelle *emerit*.

### *Conditions d'admissibilité*

Malgré les lignes directrices indiquant à qui les programmes de reconnaissance professionnelle *emerit* devraient s'adresser (voir la section Public cible ci-dessus), la plupart des fonctions de travail n'exigent aucun préalable à l'inscription. Toutefois, certaines fonctions exigent effectivement des préalables. Pour obtenir plus de renseignements sur les conditions d'admissibilité, et plus particulièrement sur les fonctions de travail qui exigent des préalables, [cliquez ici](#).

Puisque la reconnaissance professionnelle *emerit* n'est offerte qu'en français et en anglais, les participants intéressés doivent satisfaire au niveau 5 des Niveaux de compétence linguistique canadiens.

### *Intégration de la reconnaissance professionnelle emerit dans le cadre d'activités d'orientation ou d'ateliers*

Si vos clients possèdent déjà de l'expérience de travail en tourisme et envisagent un choix de carrière en particulier, vous pourriez leur suggérer la reconnaissance professionnelle *emerit* comme option de cheminement. Comme mentionné précédemment, ce programme augmentera leurs chances de se trouver un emploi enrichissant et de se bâtir une carrière valorisante.

### *Coût du programme et financement*

La reconnaissance professionnelle *emerit* est parfois offerte dans le cadre du programme Emplois clés en main ou par les employeurs potentiels. Dans les deux cas, les coûts de formation et de reconnaissance professionnelle peuvent être financés en partie ou en totalité par le CCRHT et les ORH en tourisme des provinces et territoires. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le site [Emplois clés en main](#).

Si vos clients poursuivent le programme de reconnaissance professionnelle *emerit* de façon autonome, ils devront acheter le manuel de formation et assumer les frais liés au processus de reconnaissance professionnelle (comme les frais d'examen). Ces frais varient selon la fonction de travail. [Cliquez ici](#) pour obtenir plus de renseignements.

### *Calendrier du programme de reconnaissance professionnelle emerit*

La meilleure façon de s'informer sur les modalités d'inscription du programme de reconnaissance professionnelle *emerit*, les formations à venir ainsi que les dates et lieux des prochains examens est de communiquer avec l'[ORH en tourisme](#) de sa province ou son territoire. La formation liée à la reconnaissance professionnelle *emerit* est parfois offerte dans le cadre du programme Emplois clés en main.

Dans la plupart des cas, vos clients devront commander le manuel de formation *emerit* pour la fonction de travail concernée et l'étudier. Puis, ils pourront s'inscrire à la formation en ligne pour cette fonction et devront ensuite passer un examen théorique. Pour en savoir plus, allez sur le site *emerit* et cliquez sur la fonction de travail concernée.

### *Commande de matériel*

La meilleure façon de se préparer en vue d'un examen d'évaluation des connaissances *emerit* est d'étudier le manuel de formation pour la fonction de travail concernée. Ces guides d'autoapprentissage incluent tout le contenu nécessaire à la réalisation du processus de reconnaissance professionnelle.

Vous pouvez obtenir le matériel de formation auprès de l'[ORH en tourisme](#) de votre province ou territoire ou directement sur le site [emerit.ca](http://emerit.ca).

### *Personnes-ressources et soutien*

La meilleure source d'information est l'[ORH en tourisme](#) de votre province ou territoire.

Vous pouvez également communiquer avec un représentant *emerit* en téléphonant au 1-800-486-9158 ou en écrivant à l'adresse [info@emerit.ca](mailto:info@emerit.ca), ou encore en composant le numéro général du CCRHT, soit le 613-231-6949.

### *Programmes de formation des formateurs offerts*

- Guide du formateur
- Ateliers généraux de formation des formateurs donnés par les ORH en tourisme



---

**Lien vers les ressources de formation pour les formateurs :**

[http://emerit.ca/fr/emerit\\_training/trainer\\_training](http://emerit.ca/fr/emerit_training/trainer_training)

---



CANADIAN TOURISM  
HUMAN RESOURCE  
COUNCIL

CONSEIL CANADIEN DES  
RESSOURCES HUMAINES  
EN TOURISME

## Tableau de référence rapide

---

Le Tableau de référence rapide présente l'ensemble des ressources et outils décrits dans la Trousse d'orientation sur l'emploi dans le secteur du tourisme ainsi que les coordonnées utiles aux fournisseurs de service d'aide à l'emploi et aux chercheurs d'emploi.

### ***Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT)***

Le CCRHT fait la promotion de l'emploi et du perfectionnement professionnel dans le secteur du tourisme au Canada. Il fait partie du réseau des organisations de ressources humaines (ORH) en tourisme du Canada. Dans chaque province et territoire, les ORH offrent les outils et programmes élaborés et produits par le CCRHT, dont le programme Emplois clés en main et la reconnaissance professionnelle *emerit*. Consultez le répertoire ci-dessous pour obtenir les coordonnées des ORH.

### ***Questionnaires Entreprendre une carrière en tourisme***

Il s'agit d'outils d'autoévaluation gratuits et accessibles en ligne qui permettent aux individus d'avoir une meilleure perspective des carrières dans le secteur du tourisme au Canada. En répondant aux questionnaires, ils voient de quelle façon leurs habiletés et intérêts peuvent être mis à profit dans le secteur du tourisme. Il faut compter de cinq à dix minutes pour répondre à chacun des questionnaires. Les utilisateurs recevront ensuite un rapport des résultats et des conseils quant aux prochaines étapes à entreprendre. [Cliquez ici](#) pour accéder aux questionnaires.

### ***TACT (Trouver et appliquer ses compétences en tourisme)***

TACT est un outil d'autoévaluation gratuit et accessible en ligne qui permet aux individus de repérer leurs compétences transférables et d'en comprendre la valeur. TACT compte sept listes de contrôle : 1) Communication; 2) Opérations financières; 3) Ressources humaines; 4) Politiques et procédures; 5) Professionnalisme; 6) Sécurité; et 7) Vente et marketing. Bien que TACT soit conçu pour le secteur du tourisme, les résultats des listes de contrôle peuvent facilement être adaptés à d'autres secteurs. [Cliquez ici](#) pour utiliser l'outil TACT.

### ***Programme Emplois clés en main***

Ce programme de placement en milieu de travail touristique aide les individus à se préparer au marché du travail. Le programme, qui comprend une formation en classe et une formation en milieu de travail, permet aux participants d'acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour occuper un emploi à long terme en tourisme. Le CCRHT finance ce programme tout comme d'autres programmes similaires en partenariat avec les ORH. [Cliquez ici](#) pour en apprendre davantage sur le programme Emplois clés en main.

### **Compétences essentielles en tourisme**

Ce programme menant à une attestation de compétence présente les compétences de base et transférables que recherchent les employeurs chez les travailleurs de premier échelon ou de première ligne en tourisme. Le programme Compétences essentielles en tourisme est normalement offert dans le cadre du programme [Emplois clés en main](#). La formation dure environ vingt jours, à raison de sept ou huit heures par jour. Pour connaître la date des prochaines formations dans votre région, communiquez avec l'[ORH en tourisme](#) de votre province ou territoire.

### **Compétences essentielles en milieu de travail canadien**

Ce programme de formation est principalement conçu pour présenter aux nouveaux arrivants les composantes culturelles des milieux de travail au Canada. Ce programme est complémentaire au programme Compétences essentielles en tourisme, mais la participation à ce dernier n'est pas une exigence. Le programme Compétences essentielles en milieu de travail canadien est offert dans le cadre du programme Emplois clés en main ou de façon autonome. Visitez le site [Emplois clés en main](#) pour obtenir plus de renseignements sur le programme. Pour connaître les dates des prochaines formations dans votre région, communiquez avec l'[ORH en tourisme](#) de votre province ou territoire.

### **Reconnaissance professionnelle emerit**

Cette formation autodirigée fondée sur des normes est offerte pour plusieurs fonctions de travail. Pour obtenir un titre de compétence *emerit*, les candidats doivent passer un examen théorique et satisfaire aux exigences en matière d'expérience de travail. La reconnaissance professionnelle *emerit* est conçue pour les personnes qui souhaitent entreprendre une carrière dans une fonction de travail spécifique en tourisme et cible principalement celles qui occupent déjà cette fonction ou ont de l'expérience dans cette fonction. La reconnaissance professionnelle *emerit* est offerte par les [ORH en tourisme](#) et les employeurs potentiels.

### **Répertoire de liens**

- Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (<http://cthrc.ca>)
- Explorez le tourisme (<http://discovertourism.ca>)
- *emerit* (<http://emerit.ca>)
- Organisations de ressources humaines en tourisme ([http://cthrc.ca/fr/about\\_cthrc/local\\_contacts](http://cthrc.ca/fr/about_cthrc/local_contacts))
- Emplois clés en main ([http://cthrc.ca/fr/programs\\_services/ready\\_to\\_work](http://cthrc.ca/fr/programs_services/ready_to_work))

### **Sources d'information**

Si vous avez des questions sur les programmes et les outils décrits dans cette Trousse, veuillez communiquer avec les organismes suivants :

- ORH en tourisme de votre province ou territoire (les coordonnées se trouvent à l'adresse [http://cthrc.ca/fr/about\\_cthrc/local\\_contacts](http://cthrc.ca/fr/about_cthrc/local_contacts))
- *emerit* ([info@emerit.ca](mailto:info@emerit.ca)) ou 1-800-486-9158
- Conseil canadien des ressources humaines en tourisme ([info@cthrc.ca](mailto:info@cthrc.ca)) ou 613-231-6949

## Tableau de synthèse

Le Tableau de synthèse présente les principales caractéristiques des outils et ressources décrits dans la *Trousse d'orientation sur l'emploi dans le secteur du tourisme* ainsi que ce qui les distingue.

Ressource	Public cible	Principaux avantages	Application à d'autres secteurs	Temps requis	Coût	Exigence linguistique	Compétence en informatique
Questionnaires Entreprandre une carrière en tourisme	Toute personne qui souhaite explorer les possibilités de carrière en tourisme	Permet de déterminer la meilleure option de carrière; de connaître les choix de carrière en tourisme; de repérer les exigences en matière de compétences; d'évaluer ses propres habiletés et connaissances	Modérée	5 à 10 minutes par questionnaire	Gratuit	Niveau 5 des Niveaux de compétence linguistique canadiens (français ou anglais)	De base (naviguer sur le Web, remplir des formulaires en ligne)
TACT	Toute personne qui entreprend une carrière ou réoriente sa carrière (ex. : élèves, nouveaux arrivants, personnes plus âgées ou qui réintègrent le marché du travail)	Permet de repérer les compétences transférables; d'améliorer son curriculum vitæ; de gagner davantage confiance en soi; de mieux se préparer aux entrevues; de communiquer clairement avec les employeurs potentiels	Élevée	30 à 110 minutes par liste de contrôle; 10 heures en tout	Gratuit	Niveau 5 des Niveaux de compétence linguistique canadiens (français ou anglais)	De base (naviguer sur le Web, remplir des formulaires en ligne)
Compétences essentielles en tourisme	Chercheurs d'emploi qui visent un emploi en tourisme	Permet de renforcer et de développer les compétences transférables; de gagner davantage confiance en soi; d'obtenir une attestation reconnue par les entreprises touristiques; d'améliorer ses chances de décrocher un emploi; d'obtenir des crédits pour la reconnaissance professionnelle <i>emerit</i>	Modérée	Jusqu'à 20 jours à raison de 7 à 8 heures par jour	Frais liés au manuel de formation et au processus d'attestation; consulter son <a href="#">ORH</a>	Niveau 5 des Niveaux de compétence linguistique canadiens (français ou anglais)	S. O.
Compétences essentielles en milieu de travail canadien	Chercheurs d'emploi qui visent un emploi en tourisme, et plus particulièrement les nouveaux arrivants	Permet d'améliorer et de développer son employabilité; de gagner davantage confiance en soi; de participer à un programme reconnu par les entreprises touristiques; d'augmenter ses chances de décrocher un emploi en tourisme	Élevée	5 jours	Frais liés au manuel de formation; consulter son <a href="#">ORH</a>	Niveau 5 des Niveaux de compétence linguistique canadiens (français ou anglais)	S. O.
Reconnaissance professionnelle <i>emerit</i>	Surtout les personnes qui occupent déjà un poste dans le secteur du tourisme ou qui ont de l'expérience liée à une fonction de travail	Permet d'obtenir le titre de Professionnel en tourisme reconnu (PTR); de gagner davantage confiance en soi; d'obtenir un titre reconnu par les entreprises touristiques; d'améliorer sa mobilité professionnelle; d'avoir plus d'occasions professionnelles	Faible	6 à 12 mois après l'inscription	Frais liés au manuel de formation et au processus de reconnaissance professionnelle (aller sur <a href="http://emerit.ca">http://emerit.ca</a> ou consulter son <a href="#">ORH</a> pour plus de détails)	Niveau 5 des Niveaux de compétence linguistique canadiens (français ou anglais)	De base (naviguer sur le Web, remplir des formulaires en ligne)