

# Rapport annuel

2023-2024





## **RH Tourisme Canada Rapport annuel 2023-2024**

Publié en 2025.  
RH Tourisme Canada.

ISBN: 978-1-55304-840-4

Droits d'auteur © 2025, RH Tourisme Canada.  
Tous droits réservés.



# Table des matières

- 4 Message du président-directeur général
- 6 Message de la présidente du conseil d'administration

## **SOURCE FIABLE**

- 8 La source de confiance de renseignements sur le marché du travail dans le secteur du tourisme

## **PROGRAMMES**

- 18 Explorez le tourisme : un changement dans le discours sur les carrières en tourisme
- 20 L'Académie canadienne du voyage et du tourisme : un monde d'expériences
- 22 Propulse : lancement de carrières en tourisme
- 26 Ensemble : favoriser les possibilités d'emploi accessibles en tourisme
- 30 Moteur de gestion de la main-d'œuvre : favoriser l'excellence en matière de ressources humaines
- 32 Emerit : formation et certification axées sur l'avenir
- 34 Soutien de la croissance et des liens dans le tourisme autochtone
- 36 SMART+ Programme d'accréditation

## **ALLER DE L'AVANT**

- 38 Avancement du dialogue stratégique sur le marché du travail
- 44 Engagement en faveur du développement durable

## **LEADERSHIP ET IMPACT**

- 46 Partenariats
- 48 2023-2024 Prix
- 50 Bilan au 31 mars 2024
- 51 RH Tourisme Canada Conseil d'administration

**MESSAGE DU**

# **président-directeur général**



Lorsque je repense à l'année écoulée, je suis encouragé par la remarquable résilience dont notre secteur a fait preuve. Malgré la persistance des incertitudes géopolitiques et les défis posés par une économie mondiale en croissance lente, la demande touristique a fortement rebondi. Ce rebond témoigne de l'attrait et de la valeur durables du tourisme, ainsi que de la détermination des personnes qui contribuent à son essor.

Toutefois, si la reprise de la demande est source d'optimisme, elle met également en évidence des défis structurels anciens et nouveaux, en particulier du côté de l'offre. Le plus important d'entre eux est le besoin persistant et croissant de main-d'œuvre qualifiée pour répondre à cette demande. Le secteur du tourisme continue de faire face à des pénuries qui limitent sa capacité à se développer et à saisir les opportunités.

Pour renforcer véritablement la résilience du tourisme, il faut voir au-delà des apparences. Il est essentiel de saisir la réalité de la main-d'œuvre touristique, son ampleur, sa complexité et les nombreuses idées reçues qui l'entourent. Tous les segments du secteur touristique ne sont pas confrontés aux mêmes problèmes, et relever le défi de la main-d'œuvre nécessite des solutions adaptées et fondées sur des données factuelles.

La diversité des possibilités d'emploi dans le tourisme est l'un de ses principaux atouts, car elle offre un large éventail de parcours professionnels et requiert un ensemble de compétences diversifié. Cette complexité doit être reconnue et soutenue si nous voulons bâtir un avenir plus résilient.

Au cours de l'année écoulée, Tourisme RH Canada a réalisé d'importants progrès dans cette direction. Nous avons continué à renforcer

la formation et la certification afin d'aider les travailleurs à intégrer le secteur et à y progresser. Nous avons intensifié nos efforts pour recueillir, analyser et partager des informations sur le marché du travail, afin que les décisions soient fondées sur des données claires, pertinentes et actualisées. Nous avons sensibilisé davantage les gens aux possibilités de carrière dans le tourisme. Pour aider les employés à s'y retrouver dans un marché du travail en rapide évolution, nous avons mis en place des outils et des ressources. Et nous sommes restés fermement engagés à soutenir une main-d'œuvre touristique diversifiée et inclusive qui reflète la richesse de nos communautés.

La collaboration a été essentielle à tout cela. Nous remercions sincèrement le gouvernement du Canada pour le financement qui a permis à Tourisme RH Canada de mener à bien des initiatives essentielles en matière de main-d'œuvre. Nous remercions également notre conseil d'administration dévoué et nos partenaires à travers le pays. Nous sommes reconnaissants des nombreuses relations qui ont contribué à faire avancer notre travail, qu'il s'agisse des leaders de l'industrie, des prestataires de formation, des gouvernements ou des organisations communautaires. Ensemble, nous jetons les bases d'un secteur touristique plus fort, plus résilient et plus inclusif.

Je me réjouis de poursuivre sur cette lancée au cours de l'année à venir.

Merci de votre soutien continu.



**Philip Mondor**

Président-directeur général,  
RH Tourisme Canada



**MESSAGE DE LA**

# **présidente du conseil d'administration**



L'année écoulée a été marquée par des réalisations importantes pour Tourisme RH Canada. Face à l'évolution rapide des besoins, l'organisation a investi dans des initiatives et des technologies essentielles pour soutenir le secteur et sa main-d'œuvre, tout en fournissant régulièrement des informations fiables et opportunes sur le marché du travail pour élaborer des stratégies pertinentes.

Ces efforts ont été guidés par une compréhension claire des défis complexes auxquels notre secteur continue de faire face en matière de main-d'œuvre : exigences croissantes en matière de compétences, technologies émergentes, incertitude économique, évolution démographique et changement des politiques internationales en matière de talents, pour n'en citer que quelques-uns.

Il en résulte des programmes plus souples et plus réactifs qui contribueront à diversifier davantage notre main-d'œuvre et à préparer les employeurs aux nouvelles modalités de travail et aux répercussions des progrès numériques tels que l'intelligence artificielle. Il s'agit notamment de la mise à jour des programmes de formation et de certification Emerit, du moteur innovant de gestion de la main-d'œuvre et du cadre de compétences en tourisme, de la refonte du centre de ressources pour les employeurs et de la sensibilisation aux carrières dans le tourisme, Explorez le tourisme, de la révision des ressources pédagogiques pour les écoles secondaires et de programmes ciblés pour soutenir le développement de la main-d'œuvre autochtone et l'inclusion des groupes sous-représentés. Tout cela s'appuie sur les données et les analyses les plus récentes du marché du travail, qui sont essentielles pour comprendre les besoins de l'industrie et anticiper les évolutions futures.

Nous devons également reconnaître que, même si le secteur touristique canadien a connu une reprise soutenue du nombre de voyageurs, les discussions sur la pénurie de main-d'œuvre se sont nettement essouffées. Notre secteur, à la traîne par rapport au reste de l'économie, est tout juste revenu aux niveaux d'emploi d'avant la pandémie. Notre action collective vise à garantir que la visibilité et la priorité accordées à la main-d'œuvre touristique ne soient pas compromises, et à ce que des investissements supplémentaires soient indispensables pour consolider la position du Canada en tant que destination de premier plan à l'échelle mondiale.

Dans un contexte mondial complexe marqué par des conditions économiques changeantes et des transformations sociales rapides, Tourisme RH Canada s'engage à développer une main-d'œuvre touristique résiliente, inclusive et compétitive. Les efforts de planification stratégique actuellement en cours permettront à l'organisation de garder une longueur d'avance pour former une main-d'œuvre touristique prête pour l'avenir.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier le gouvernement du Canada pour son soutien continu aux projets qui favorisent la mission de Tourisme RH Canada. Je tiens également à remercier nos partenaires, nos parties prenantes et l'équipe dévouée de Tourisme RH Canada. Ensemble, nous façonnons un avenir solide et durable pour notre secteur.



**Darlene Grant Fiander**  
Présidente du conseil d'administration

# La source de confiance de renseignements sur le marché du travail dans le secteur du tourisme

## SOURCE FIABLE

PROGRAMMES

ALLER DE L'AVANT

LEADERSHIP ET IMPACT

RH Tourisme Canada est une référence dans la production de données exhaustives, actuelles et fiables sur le marché du travail. Les entreprises, les associations, les établissements d'enseignement et le gouvernement comptent sur les informations et les analyses fiables et détaillées de l'organisation pour élaborer des stratégies judicieuses afin de renforcer l'économie du tourisme.



En 2023-2024, RH Tourisme Canada a fait des avancées remarquables dans le cadre de son initiative triennale de recherche sur le marché du travail, financée par Emploi et Développement social Canada (EDSC). Ce projet global vise à préserver le système fondamental d'informations sur le marché du travail nécessaire pour aider à atténuer les problèmes d'inadéquation et de pénurie de main-d'œuvre et de compétences et veiller à ce que le secteur canadien du tourisme demeure concurrentiel et innovateur sur la scène mondiale.

Voici les principaux axes de travail :

- **Statistiques principales.** Collecte, analyse et diffusion des données fondamentales qui définissent le marché du travail du secteur du tourisme.
- **Forum annuel sur le marché du travail.** Événement de consultation des parties prenantes pour analyser les principaux défis du marché du travail et élaborer une stratégie et un plan d'action annuels pour le secteur du tourisme.
- **Module des ressources humaines.** Ensemble de données fondamentales apportant des informations comparables détaillées sur les emplois, les heures de travail et les revenus de la main-d'œuvre pour chaque province et territoire.
- **Offre et demande de main-d'œuvre.** Projections concernant le marché du travail dans le secteur du tourisme jusqu'en 2035 pour orienter les politiques et les décisions des entreprises.
- **Initiatives spéciales de recherche sur le marché du travail.** Projets évolutifs et actuels liés au marché du travail, dont des recherches primaires et secondaires pour régler les problèmes de main-d'œuvre systémiques et aigus.
- **Enquêtes sur les perceptions/sentiments.** Mesure et suivi de la mauvaise réputation de l'emploi dans le secteur du tourisme.
- **État du redressement du secteur.** Suivi et rapports continus sur l'impact de la pandémie de COVID-19.
- **Capacité de recherche.** Amélioration de la capacité à répondre efficacement aux demandes d'information sur le marché du travail qui ne cessent d'augmenter et d'évoluer.



**18 484 personnes ayant visité la page Web sur les initiatives de recherche sur le marché du travail**



**741 rapports téléchargés**



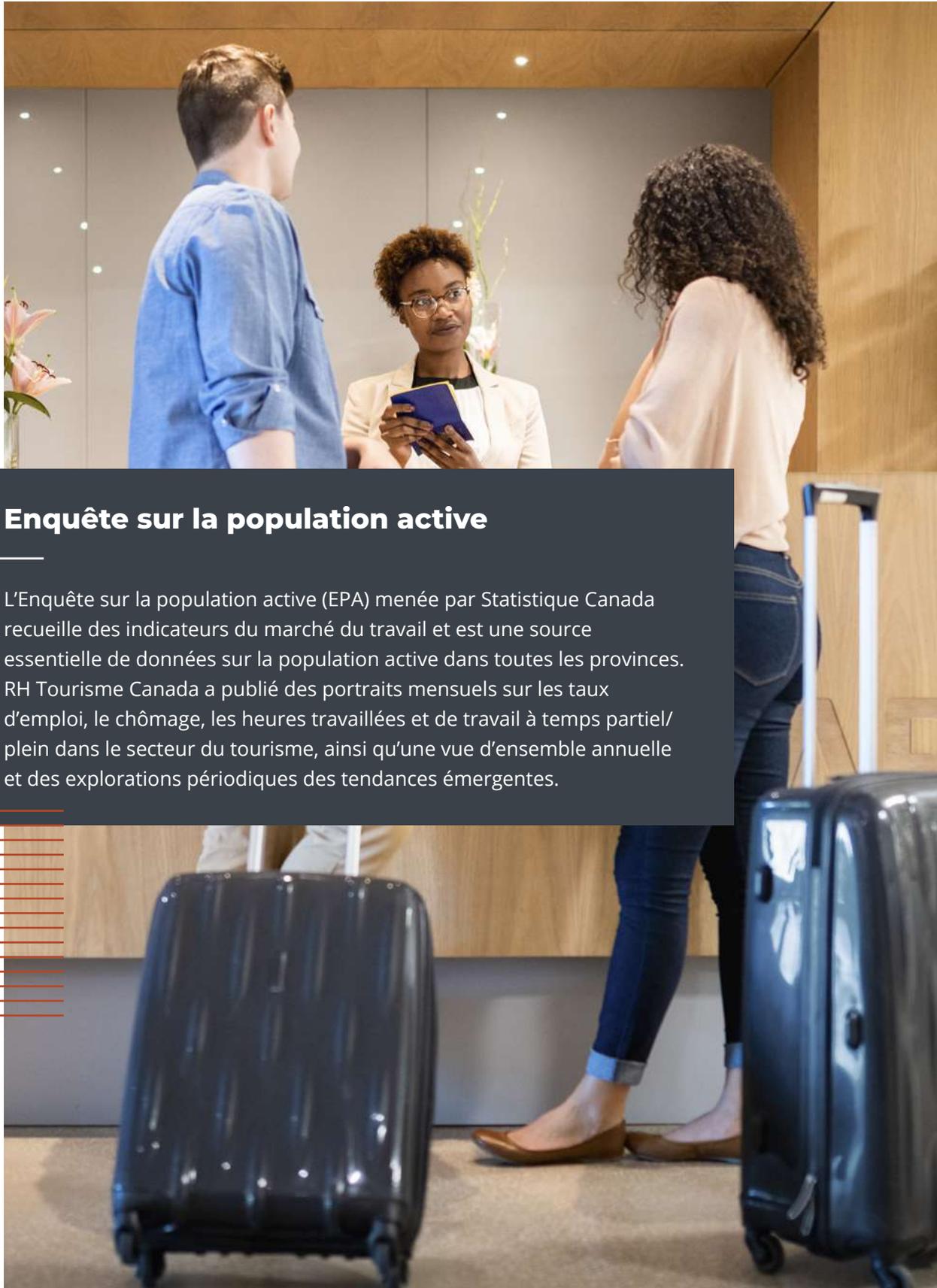
**12 portraits mensuels et 1 portrait annuel du marché du travail**



**16 infographies (nouvelles et mises à jour)**



**10 groupes de discussion en personne et 4 virtuels**



## Enquête sur la population active

L'Enquête sur la population active (EPA) menée par Statistique Canada recueille des indicateurs du marché du travail et est une source essentielle de données sur la population active dans toutes les provinces. RH Tourisme Canada a publié des portraits mensuels sur les taux d'emploi, le chômage, les heures travaillées et de travail à temps partiel/ plein dans le secteur du tourisme, ainsi qu'une vue d'ensemble annuelle et des explorations périodiques des tendances émergentes.

## Veille sur la main-d'œuvre en tourisme

Mise à jour mensuellement, la Veille sur la main-d'œuvre en tourisme dresse un portrait complet de la reprise et de la croissance de la main-d'œuvre au moyen de graphiques interactifs et de données sur les éléments suivants :

- Emploi en tourisme
- Taux de chômage
- Ouvertures et fermetures d'entreprises touristiques
- Personnel entrant et sortant de la main-d'œuvre en tourisme
- Nombre total d'heures effectivement travaillées
- Produit intérieur brut
- Emploi par groupes démographiques
- Emploi par type de région géographique
- Emploi par profession et revenu
- Facteurs économiques
- Mobilité



## reCherche rapide

Il est essentiel de rendre les informations sur le marché du travail pertinentes, utiles et faciles à comprendre pour aider le secteur canadien du tourisme à être concurrentiel à l'échelle mondiale. L'outil reCherche rapide donne à tous l'accès à des informations personnalisées sur le marché du travail du secteur du tourisme grâce à une interface simple et facile à utiliser.





## La rémunération dans le secteur du tourisme

Une étude nationale a permis de dresser un tableau complet de ce que les exploitants d'entreprises touristiques pensent de la rémunération dans le contexte de la reprise post-pandémie et des problèmes de main-d'œuvre actuels. Un rapport quantitatif complet, un tableau de bord interactif, un rapport qualitatif avec des témoignages d'employeurs ainsi que cinq infographies sur la culture de la rémunération et des feuilles de travail pour les employeurs ont été publiés en 2023 et 2024.



## Projections de l'emploi dans le secteur canadien du tourisme

En collaboration avec le Conference Board du Canada, RH Tourisme Canada a publié des projections de l'emploi dans le secteur du tourisme jusqu'en 2027. Le rapport présente des données sur la demande de main-d'œuvre et les défis de l'offre à l'échelle nationale et régionale et inclut les professions et les sous-secteurs. Cinq infographies connexes résument les principales observations par sous-secteur et mettent l'accent sur les enjeux auxquels ils sont susceptibles d'être confrontés.



## Sondage sur l'intelligence d'affaires

RH Tourisme Canada a mené le troisième et le quatrième volet d'un sondage auprès d'entreprises touristiques canadiennes en 2023-2024, dont les résultats ont été publiés dans des rapports en juin et en janvier, respectivement. Les informations recueillies permettent d'évaluer les besoins du marché du travail et d'élaborer des stratégies pour soutenir le secteur dans la reprise et la croissance post-pandémiques. Un dernier volet est prévu pour 2024-2025.

## Opinion à l'égard du secteur du tourisme comme lieu de travail

RH Tourisme Canada et la firme de recherche marketing et d'analytique Léger ont réalisé le deuxième sondage national annuel pour connaître l'opinion de la population canadienne quant à l'attractivité du tourisme comme lieu de travail et comme option de carrière. Le rapport sur les constatations publié en novembre fournit des indications précieuses sur les perceptions positives à exploiter et les perceptions négatives à corriger, et compare ces résultats au premier sondage mené au début de la reprise post-pandémique.

## Enquête sur la création de milieux de travail favorisant la sécurité psychologique

RH Tourisme Canada a lancé une enquête auprès de la main-d'œuvre du secteur du tourisme pour connaître ses expériences et ses points de vue sur la sécurité psychologique dans le secteur. Les résultats orienteront l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies et solutions efficaces visant à améliorer la satisfaction au travail, la santé psychologique et la culture générale des milieux de travail. Un rapport présentant les résultats sera publié en 2024-2025.





## Attentes nationales en matière de qualité des services touristiques

RH Tourisme Canada s'est associé à Skift Advisory (anciennement Twenty31), une firme d'étude de marché reconnue mondialement et possédant une grande expertise en tourisme pour recueillir des informations perceptuelles sur l'opinion de la clientèle au sujet des normes de service dans le domaine du tourisme au Canada. Dans le cadre d'un panel en ligne, 2 500 membres de la population nationale qui voyagent au pays se sont exprimés. Les résultats et les principales conclusions quant aux niveaux de compétences de la main-d'œuvre ont été publiés en février. Une enquête internationale de suivi sera menée en 2024-2025.

## L'importance des talents internationaux

Le document « Le rôle de la politique d'immigration pour combler les pénuries de main-d'œuvre dans le secteur du tourisme » du StrategyCorp Institute of Public Policy and Economy explore le rôle que la politique d'immigration peut jouer pour remédier aux pénuries de main-d'œuvre dans le secteur du tourisme. Commandé par RH Tourisme Canada, le document propose des recommandations et un plan d'action structurés autour de cinq catégories de mesures :

- les cibles d'immigration
- les processus et opérations
- les mesures visant des pays et des régions en particulier
- les programmes pour certaines régions du Canada
- les programmes et volets propres à l'immigration

Pour aider les employeurs à trouver plus d'informations sur les divers programmes de recrutement à l'international, RH Tourisme Canada a mis à jour sa série d'infographies sur l'embauche de talents internationaux. On y trouve un aperçu de chaque programme, les critères généraux d'admissibilité, des conseils pour s'y retrouver dans le programme et des liens vers des sources gouvernementales ou autres pour accéder aux dernières informations et à la procédure de demande.

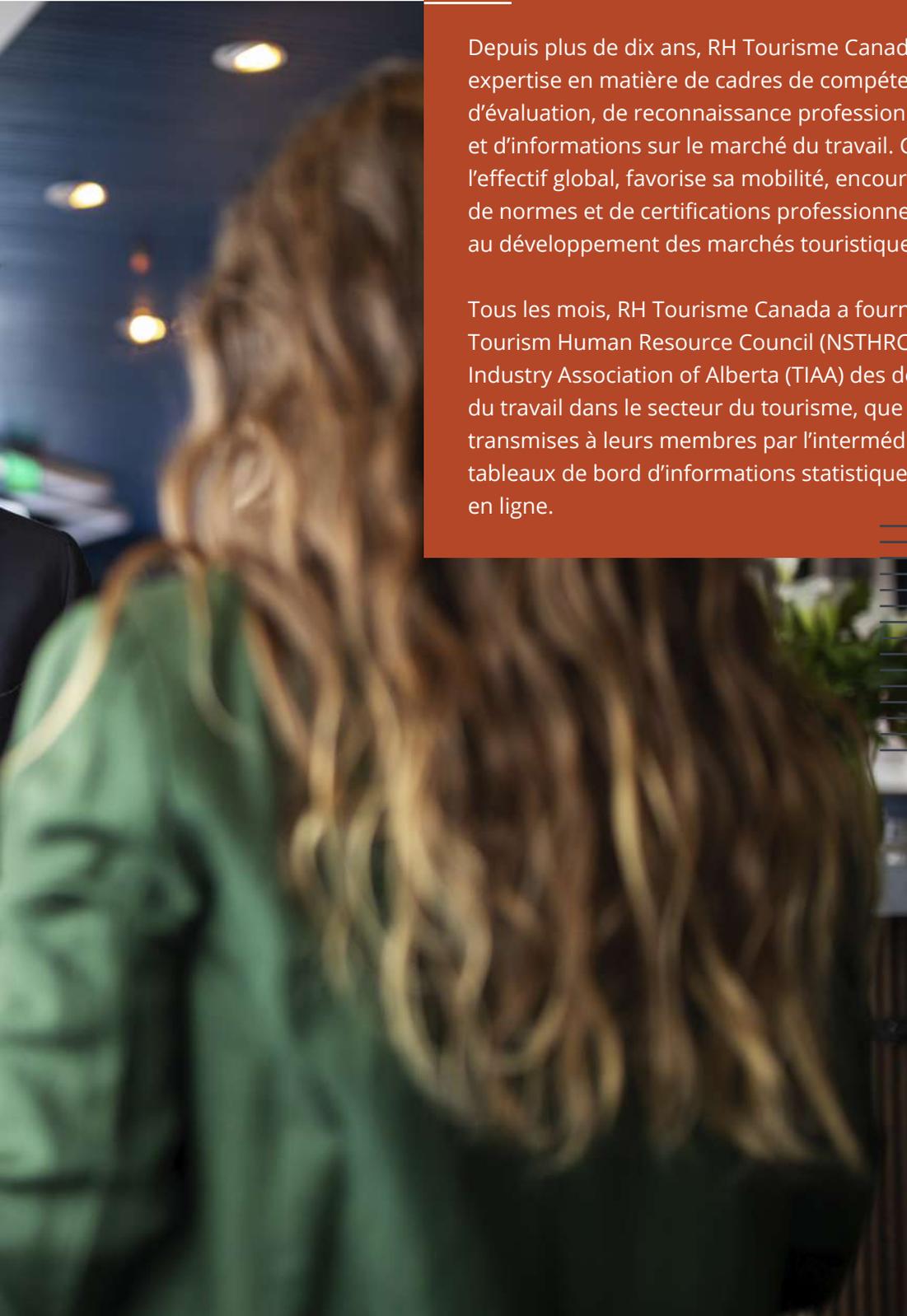
En 2024-2025, un Centre d'information sur l'immigration s'ajoutera au site Web de RH Tourisme Canada pour offrir des liens vers les recherches récentes, les actualités, les ressources et les organismes prestataires de services.



## Emerit Consulting

Depuis plus de dix ans, RH Tourisme Canada partage son expertise en matière de cadres de compétences, de modèles d'évaluation, de reconnaissance professionnelle, d'accréditation et d'informations sur le marché du travail. Ce travail renforce l'effectif global, favorise sa mobilité, encourage l'utilisation de normes et de certifications professionnelles et contribue au développement des marchés touristiques émergents.

Tous les mois, RH Tourisme Canada a fourni au Nova Scotia Tourism Human Resource Council (NSTHRC) et à la Tourism Industry Association of Alberta (TIAA) des données sur le marché du travail dans le secteur du tourisme, que ces associations ont transmises à leurs membres par l'intermédiaire de leurs propres tableaux de bord d'informations statistiques personnalisés en ligne.



## EXPLOREZ LE TOURISME :

# un changement dans le discours sur les carrières en tourisme

SOURCE FIABLE

PROGRAMMES  
— EXPLOREZ  
LE TOURISME

ALLER DE L'AVANT

LEADERSHIP ET IMPACT

Lancé au début des années 2000 pour promouvoir l'exploration des carrières dans le secteur, Explorez le tourisme est devenu la plate-forme nationale en ligne des étudiant(s) et des personnes qui s'intéressent aux emplois et aux formations en tourisme. Dans un secteur en rapide évolution comme le tourisme, et avec des attentes technologiques croissantes, cette ressource influente a grandement bénéficié du Volet des priorités nationales administré par Innovation, Sciences et Développement économique Canada dans le cadre du Fonds d'aide au tourisme.

EXPLOREZ LE  
TOURISME<sup>MC</sup>



RH Tourisme Canada a su réinventer complètement l'offre d'Explorez le tourisme et sa manière de rejoindre de nouveaux publics. L'investissement supplémentaire de Destination Canada a permis de multiplier les possibilités.

Grâce à son identité de marque renouvelée et à la contribution de publics clés dans tout le pays, ce nouveau site Web robuste présente le large éventail des occasions d'emploi et de formations en tourisme et déconstruit les préjugés courants sur le secteur.

Il propose aussi de mini-ressources RH pour aider les employeurs du secteur du tourisme, en particulier les petits exploitants, à attirer et retenir leur personnel.

Ce que vous trouverez sur [explorezletourisme.ca](https://explorezletourisme.ca) :

- un aperçu du tourisme au Canada et de ses sous-secteurs
- des parcours professionnels, des profils de professions et des jeux-questionnaires interactifs
- des vidéos et des blogues présentant les parcours professionnels dans le secteur du tourisme
- des liens filtrables vers des ressources régionales d'exploration de carrières et de recherche d'emploi
- une carte interactive des programmes d'études postsecondaires en tourisme
- des auto-évaluations et des conseils en matière de ressources humaines
- des vidéos sur les pratiques exemplaires en matière de ressources humaines

Les ressources s'adressent à six publics : les personnes à la recherche d'un emploi, les étudiant(e)s, les éducateurs et éducatrices, les conseillers et conseillères d'orientation professionnelle (y compris les intermédiaires comme les parents), les travailleurs et travailleuses du tourisme et les employeurs.

Profitant de la popularité du site, RH Tourisme Canada a aussi lancé une Semaine des carrières en tourisme en partageant sur ses réseaux sociaux des contenus générant du trafic vers le site Web. Le premier salon national virtuel de l'emploi touristique tenu par l'Association de l'industrie touristique du Canada a aussi donné l'occasion de faire connaître les ressources d'Explorez le tourisme et d'autres programmes de RH Tourisme Canada.



52 000 vues de la page Web

### LES CINQ PAGES LES PLUS CONSULTÉES :

1. Suis-je fait pour le tourisme? ↗
2. Parcours professionnels ↗
3. Carte des métiers ↗
4. À propos du tourisme au Canada ↗
5. Outils et ressources ↗

## L'ACADÉMIE CANADIENNE DU VOYAGE ET DU TOURISME :

# un monde d'expériences

SOURCE FIABLE

PROGRAMMES

— ACVT

ALLER DE L'AVANT

LEADERSHIP ET IMPACT

RH Tourisme Canada a poursuivi la mise à jour de l'Académie canadienne du voyage et du tourisme (ACVT). Ce programme gratuit offre au personnel enseignant du secondaire des ressources pédagogiques flexibles sous forme de modules et encourage les élèves à réaliser des expériences pratiques.



L'ACADÉMIE CANADIENNE  
DU VOYAGE ET DU TOURISME





L'ACVT encourage les élèves du secondaire au Canada à explorer l'impact du tourisme à l'échelle locale, nationale et internationale et à développer des compétences transférables qui leur donneront une longueur d'avance dans leurs études postsecondaires et sur le marché du travail.

Le personnel enseignant pourra choisir parmi huit modules et deux projets de synthèse, et les élèves pourront effectuer des stages,

assister à des présentations d'informations sur les carrières et visiter des sites. Le matériel mis à jour met la communauté étudiante en relation avec Explorez le tourisme, Emerit, les organisations touristiques régionales et le Global Travel and Tourism Partnership. L'Académie propose trois niveaux d'attestation.

Le personnel enseignant peut utiliser le matériel de l'ACVT mis à jour pour l'année scolaire 2024-2025.

**PROPULSE :**

# lancement de carrières en tourisme

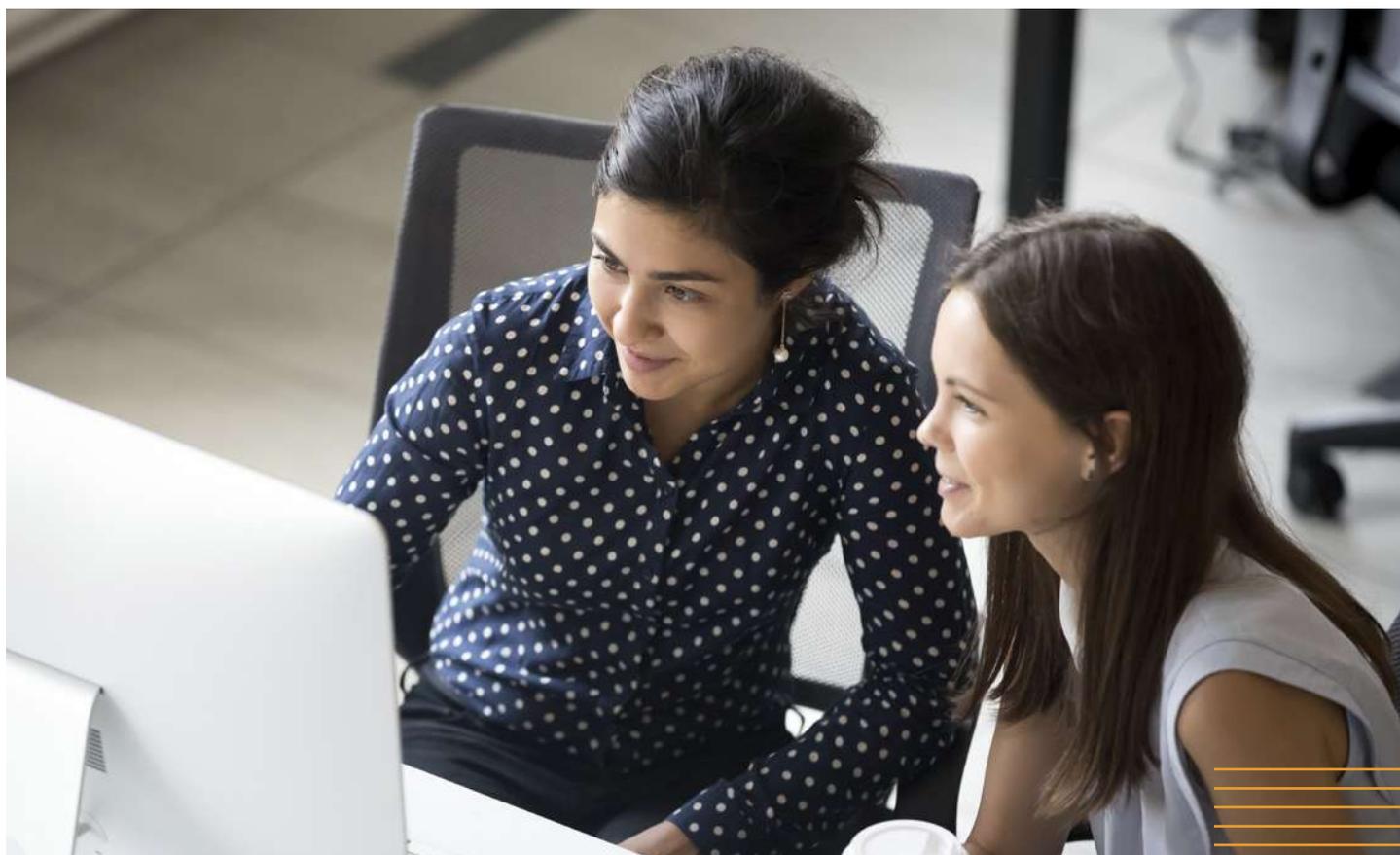
SOURCE FIABLE

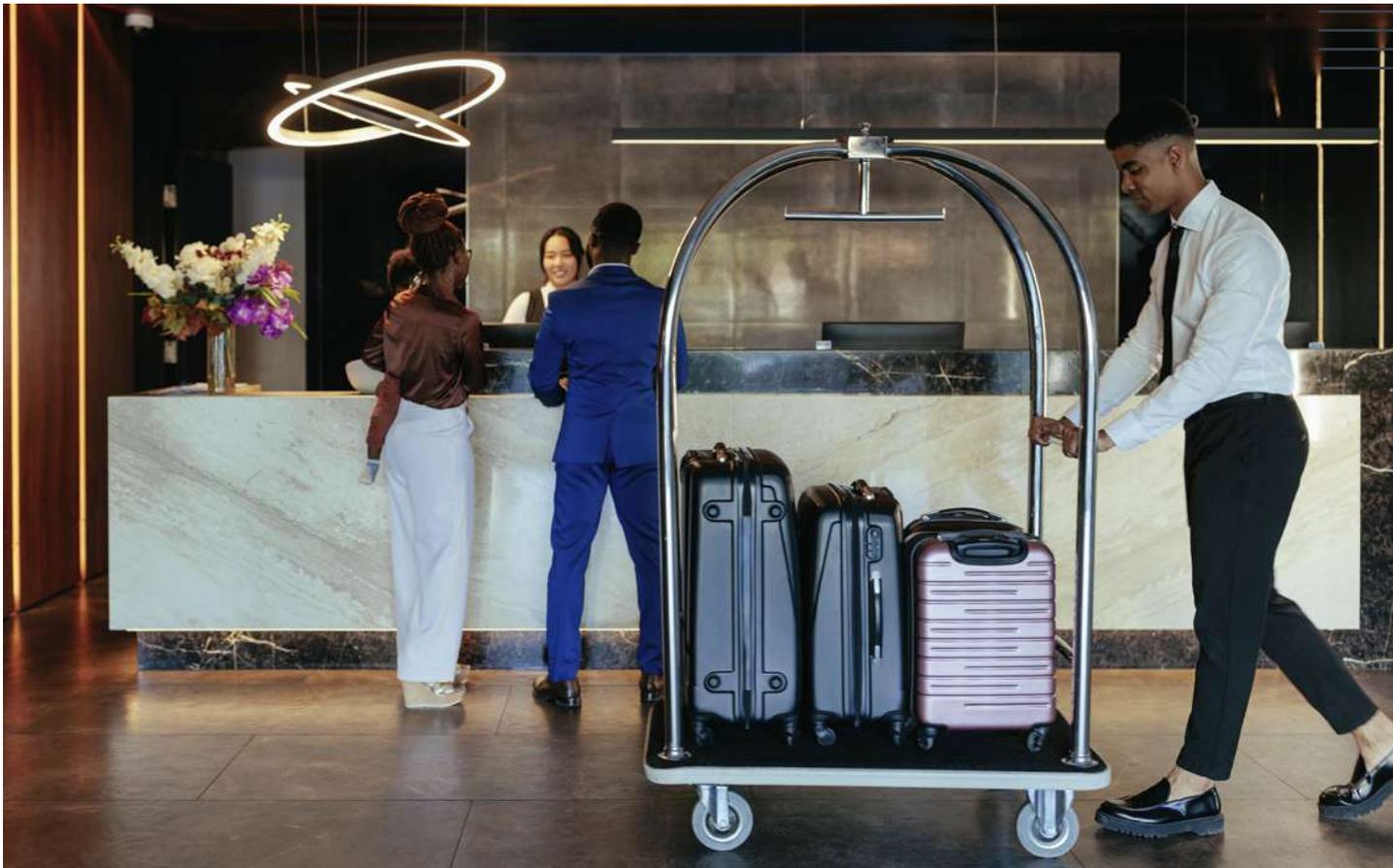
**PROGRAMMES  
— PROPULSE**

ALLER DE L'AVANT

LEADERSHIP ET IMPACT

Depuis trois ans, le programme de stages pratiques pour étudiants Propulse met en relation des étudiants et étudiantes de niveau postsecondaire désireux d'améliorer leurs compétences par l'apprentissage en milieu de travail et des employeurs offrant une expérience précieuse et rémunérée.

The logo for Propulse features the word "propulse" in a lowercase, sans-serif font. The letter "o" is stylized with a red arrow pointing upwards and to the right, crossing through the letter.



### **RH Tourisme Canada a présenté le programme grâce à diverses activités :**

- des webinaires mensuels pour présenter le programme et le portail de candidature en ligne et répondre aux questions des employeurs, des étudiant(e)s et du personnel éducateur
- des pages Web ciblées pour chaque public clé : étudiant(e)s, employeurs, établissements d'enseignement postsecondaire
- des ressources téléchargeables pour naviguer dans la plate-forme du programme et la documentation requise
- des témoignages vidéo sur les avantages de l'apprentissage en milieu de travail
- des débats de spécialistes, des webinaires personnalisés et d'autres activités en partenariat avec Enseignement coopératif et apprentissage intégré au travail (ECAIT) Canada, le Baxter Student Ambassador Program (BSAP), l'Association des hôtels du Canada et les établissements d'enseignement postsecondaire



Les enquêtes menées auprès de la communauté participante ont révélé les avantages suivants du programme :

### Avantages cités par les employeurs

---

- Accès à la créativité, aux connaissances et aux compétences des étudiant(e)s de niveau postsecondaire
- Capacité à répondre à la pression de la charge de travail à court terme
- Occasion de contribuer à l'amélioration des programmes d'études postsecondaires
- Occasion de renforcer les liens avec les établissements d'enseignement
- Amélioration de la productivité et de la prestation de services
- Occasion de contribuer au bien commun
- Occasion de positionner et de promouvoir l'entreprise auprès des communautés étudiantes

### Avantages cités par les étudiantes et étudiants

---

- Acquisition d'une expérience précieuse après l'obtention du diplôme
- Développement d'un réseau professionnel pour aider à l'atteinte des objectifs de carrière futurs
- Renforcement des compétences techniques et transférables dans un cadre professionnel
- Exposition à une variété de fonctions professionnelles
- Acquisition de connaissance sur le secteur
- Acquisition de la capacité de travailler sous pression
- Motivation d'apprendre

**Le programme Propulse a obtenu un financement fédéral pour établir ces liens précieux entre l'éducation et l'industrie en 2024 et 2025.**



**477 candidatures**



**12 webinaires mensuels et 4 personnalisés**



**Plus de 400 personnes participant aux webinaires**



**4 témoignages vidéo d'employeurs**



**6 619 vues de la page Web**



**Plus de 1,3 million de dollars de subventions versées aux employeurs**



**ENSEMBLE :**

# favoriser les possibilités d'emploi accessibles en tourisme

SOURCE FIABLE

PROGRAMMES  
— ENSEMBLE

ALLER DE L'AVANT

LEADERSHIP ET IMPACT

En 2023-2024, RH Tourisme Canada a lancé Ensemble, un projet triennal favorisant l'intégration à long terme des personnes handicapées sur le marché du travail dans l'ensemble du secteur canadien du tourisme. Cette initiative est financée par le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées du gouvernement canadien.

## Ensemble



L'initiative Ensemble joue un rôle essentiel dans l'objectif de RH Tourisme Canada, qui consiste à créer un secteur du tourisme inclusif, diversifié, équitable, accessible et de premier plan (concept « IDÉAL »). L'initiative proposera divers programmes nationaux pour sensibiliser davantage à l'inclusion des personnes handicapées et aider les personnes en situation de handicap à trouver des emplois valorisants dans le secteur du tourisme.

En voici les composantes clés :

- des **formations et ateliers** pour mieux faire comprendre aux employeurs du secteur du tourisme les avantages considérables à embaucher des personnes handicapées, à les maintenir en poste et à les promouvoir, ainsi qu'à renforcer la capacité du secteur à créer des milieux de travail accessibles
- des **événements en ligne et en personne** pour aider les employeurs du secteur à établir des relations constructives avec les organismes communautaires
- une **boîte à outils pour l'inclusion des personnes handicapées** contenant des ressources pour aider les lieux de travail touristiques à devenir accessibles et inclusifs
- une **clinique sur l'accessibilité dans les milieux de travail** offrant des services consultatifs individuels adaptés aux besoins spécifiques des employeurs du secteur du tourisme, couvrant le recrutement et la fidélisation des personnes handicapées, l'accessibilité, les mesures d'adaptation, l'aide à la conformité et le soutien par mentorat
- un **programme national d'accréditation** pour encourager et reconnaître les entreprises touristiques engagées dans l'accessibilité au travail
- la **recherche** et des **groupes de discussion** visant à :
  - comprendre l'impact du handicap sur les personnes ayant plusieurs identités marginalisées dans les milieux de travail du secteur du tourisme en tenant compte des obstacles liés au genre ou au sexe et des troubles liés à la santé mentale et à l'usage de substance
  - analyser les professions en tourisme pour déterminer les occasions de télétravail ou de travail à domicile et créer des ressources pour les promouvoir et expliquer leur importance cruciale pour la diversification de la main-d'œuvre
- un **audit de l'accessibilité** des ressources et activités de marketing et de communication de RH Tourisme Canada, y compris les nouvelles lignes directrices sur la marque et la formation du personnel



## Comité consultatif du partenariat pour l'inclusion dans l'emploi

---

Le Comité consultatif du partenariat pour l'inclusion dans l'emploi est composé de membres d'associations liées au tourisme, d'employeurs du secteur touristique, d'organismes communautaires, de spécialistes de la diversité, de l'équité et de l'inclusion et de personnes handicapées. Le groupe se réunira régulièrement pour fournir des conseils et des commentaires sur les différentes composantes du projet Ensemble.

## Partenariats pancanadiens

---

Les organisations provinciales et territoriales de ressources humaines en tourisme de tout le pays ont collaboré pour promouvoir l'initiative Ensemble, organiser des événements, recruter et relever les occasions locales de mobilisation.





## **Sondage auprès des employeurs : sensibilisation et pratiques d'inclusion des personnes handicapées**

---

RH Tourisme Canada a interrogé des entreprises touristiques pour évaluer les connaissances et les pratiques des employeurs en matière d'inclusion des personnes handicapées, de culture organisationnelle, de recrutement, de formation et d'adaptation pour les personnes handicapées. Les réponses permettront de mieux comprendre les pratiques d'inclusion des personnes handicapées dans les entreprises touristiques de tout le Canada.

## **S'ouvrir à l'inclusion des personnes handicapées dans les lieux de travail touristiques**

---

Le premier événement destiné aux employeurs, intitulé S'ouvrir à l'inclusion des personnes handicapées dans les lieux de travail touristiques, s'est tenu à Ottawa en février. Stephanie Cadieux, dirigeante principale de l'accessibilité du Canada, a prononcé un discours principal, un panel d'employeurs inclusifs a partagé ses expériences et ses conseils, et des activités d'apprentissage et de réseautage ont eu lieu.

D'autres événements ainsi que le lancement de certaines des ressources initiales d'Ensemble sont prévus à l'exercice financier 2024-2025.

## MOTEUR DE GESTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE : favoriser l'excellence en matière de ressources humaines

SOURCE FIABLE

PROGRAMMES  
— MCMO

ALLER DE L'AVANT

LEADERSHIP ET IMPACT

En janvier a eu lieu le lancement complet très attendu du moteur de gestion de la main-d'œuvre (MGMO), qui s'appuie sur plus de 100 événements de consultation avec des milliers de parties intéressées et spécialistes du secteur de partout au pays. Cette plate-forme en ligne novatrice et interactive offre au secteur canadien du tourisme un cadre de compétences complet.



Le MGMO permet d'accéder à une bibliothèque dynamique de plus de 400 compétences uniques représentant les habiletés et les connaissances requises pour réussir dans toutes les professions en tourisme. Il permet de combler les lacunes et les inadéquations en matière de compétences repérées sur le marché du travail canadien, tout en offrant la flexibilité nécessaire pour s'adapter à l'évolution rapide des milieux de travail actuels.

Il offre aux employeurs, éducateurs et éducatrices, organisations et autres parties prenantes du secteur du tourisme des outils de RH essentiels pour élaborer des programmes et des ressources personnalisés adaptés à leurs besoins particuliers : descriptions de poste et évaluations du rendement personnalisées, comparaisons d'emplois, listes de vérification des compétences, etc. La plate-forme propose aussi une série de micro-apprentissages et une variété de documents promotionnels, vidéos et contenus Web présentant les avantages du MGMO.



**Les compétences ont guidé la refonte des programmes Emerit de RH Tourisme Canada, notamment les ressources d'apprentissage en ligne et les programmes de certification.**



**100 événements de consultation**



**Plus de 400 compétences**



**26 normes de compétence nationales**

## EMERIT :

# formation et certification axées sur l'avenir

SOURCE FIABLE

PROGRAMMES  
— EMERIT

ALLER DE L'AVANT

LEADERSHIP ET IMPACT

Conçu par le secteur pour le secteur, Emerit est l'ensemble des normes de compétence nationales, du matériel pédagogique, des programmes de reconnaissance professionnelle et des ressources pour les petites entreprises de RH Tourisme Canada.

emerit®



Dans le cadre d'un projet triennal financé par le Programme d'appui aux initiatives sectorielles du gouvernement du Canada, RH Tourisme Canada a entrepris une série de mises à jour fondamentales pour relever les défis du marché du travail et répondre au besoin de réaligner, former, recycler et améliorer les compétences de la main-d'œuvre.

Elles comprennent notamment :

- le développement d'un nouveau système de gestion de l'apprentissage (SGA)
- de nouveaux apprentissages en ligne et micro-apprentissages pour les préposé(e)s à la réception, les préposé(e)s à l'entretien ménager, les cuisiniers et cuisinières à la chaîne et les superviseur(e)s, ainsi qu'un programme de compétences essentielles nommé Notions de base du milieu de travail
- un modèle de micro-certification
- la mise à jour des programmes de reconnaissance professionnelle pour les directeurs généraux et directrices générales d'hôtel, les directeurs et directrices de l'entretien ménager, les superviseur(e)s et les directeurs et directrices d'activités spéciales

Comme pour toutes les mises à jour d'Emerit, une consultation approfondie du secteur est essentielle pour s'assurer que les programmes reflètent les tendances actuelles et émergentes du secteur. Les participants et participantes testent des outils d'évaluation, examinent les apprentissages en ligne et les micro-apprentissages, participent à des activités pilotes, et plus encore.

Le nouveau système de gestion de l'apprentissage Emerit et le programme actualisé seront lancés en 2024-2025.



# SOUTIEN DE LA CROISSANCE ET DES LIENS DANS le tourisme autochtone

## Guide de sensibilisation aux réalités autochtones

SOURCE FIABLE

PROGRAMMES  
— AUTOCHTONE

ALLER DE L'AVANT

LEADERSHIP ET IMPACT

Élaboré en collaboration avec **pipikwan pêhtâkwan**, une agence autochtone dont l'objectif est de faire entendre les voix, les projets et les enjeux autochtones, le Guide de sensibilisation aux réalités autochtones se veut un document de référence lorsque vous collaborez avec les peuples autochtones. Le guide rassemble des connaissances d'Autochtones, de communautés, de chercheurs et chercheuses, de gardiens et gardiennes des savoirs et de personnes âgées, et il propose des pratiques exemplaires et des approches pour accueillir et animer des ateliers et des groupes de discussion autochtones.





## Parcours de préparation au marché autochtone

L'Association touristique autochtone du Canada (ATAC) et RH Tourisme Canada ont poursuivi l'élaboration d'une solide série de formations en ligne destinées aux exploitants d'entreprises touristiques autochtones souhaitant faire progresser leurs activités dans le continuum de la préparation au marché, élargir leur clientèle et faire croître leur entreprise.

Ce nouveau matériel comprend des ressources d'apprentissage en ligne interactives, des outils, des modèles et des vidéos. Bien que les ressources soient autonomes, elles peuvent aussi servir de matériel de soutien dans la préparation et l'obtention de l'accréditation l'Original original de l'ATAC. Le programme sera disponible en 2024-2025, avec le lancement du nouveau système de gestion de l'apprentissage Emerit.

**SMART+**

# programme d'accréditation

SOURCE FIABLE

PROGRAMMES  
— SMART+

ALLER DE L'AVANT

LEADERSHIP ET IMPACT

Pour soutenir la qualité des programmes de formation en tourisme, RH Tourisme Canada offre un programme d'accréditation flexible et inclusif répondant aux besoins identifiés des fournisseurs de formation, des apprenant(e)s et du secteur : le Programme d'accréditation SMART+.

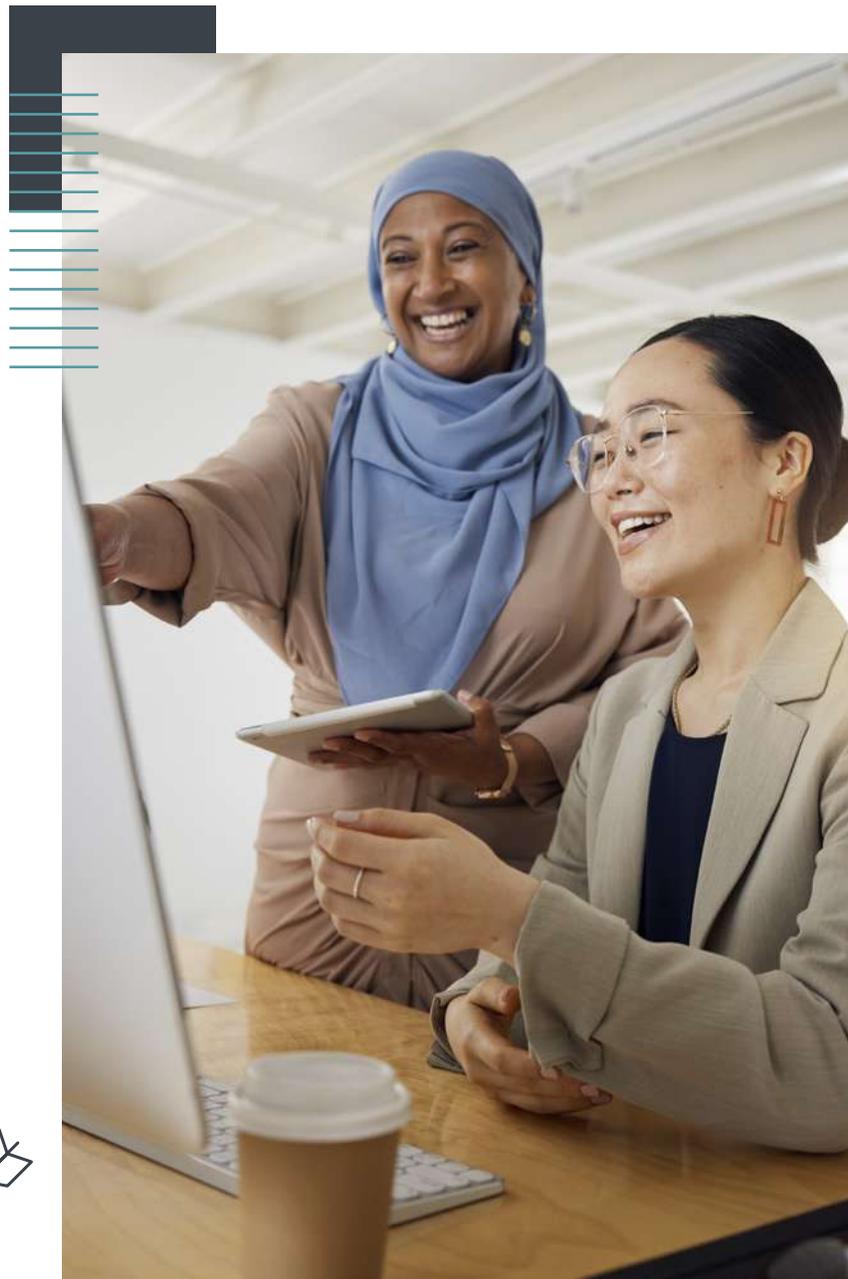
ACCREDITATION  
**SMART+**  
ACCREDITATION

Les établissements d'enseignement post-secondaire publics et privés ainsi que les fournisseurs de formation en entreprise optent pour l'accréditation pour démontrer que leurs programmes respectent ou dépassent les normes de l'industrie. SMART+ fournit aussi des repères pour aider le personnel enseignant dans le domaine du tourisme à améliorer continuellement ses programmes.

La DICED Culinary School, l'une des premières écoles de cuisine en ligne et plate-forme de formation en hôtellerie, vient s'ajouter aux douze programmes accrédités SMART+ Premium de sept institutions canadiennes :

- Cégep de Saint-Félicien
- Collège Centennial
- Confederation College
- HT Hospitality Training
- Collège communautaire du Nouveau-Brunswick
- Olds College
- Université métropolitaine de Toronto

RH Tourisme Canada a procédé à une évaluation complète du programme SMART+ pour s'assurer que les critères et le processus d'évaluation reflètent les pratiques exemplaires et les plus récents besoins du système d'éducation et du secteur. Un processus simplifié et des ressources de candidature mises à jour ont été dévoilés en 2023-2024.



## AVANCEMENT DU DIALOGUE STRATÉGIQUE

# sur le marché du travail

SOURCE FIABLE

PROGRAMMES

**ALLER DE L'AVANT**  
— **DIALOGUE**

LEADERSHIP ET IMPACT

Alors que beaucoup de secteurs se sont confortablement remis de la pandémie en 2023-2024, les entreprises touristiques sont encore durement touchées. RH Tourisme Canada a continué à travailler avec les organisations touristiques nationales, provinciales, territoriales et régionales ainsi qu'avec tous les ordres de gouvernement pour s'assurer que les préoccupations des parties prenantes du secteur du tourisme demeurent une priorité. De plus, les consultations régulières avec l'industrie ont favorisé les échanges sur les solutions aux problèmes de main-d'œuvre.



## Stratégie fédérale pour la croissance du tourisme

Le gouvernement du Canada a publié sa stratégie fédérale pour la croissance du tourisme en juillet 2023, mettant de l'avant les priorités et les objectifs clés pour améliorer l'économie du tourisme. RH Tourisme Canada s'est réjoui de voir que la stratégie mettait l'accent sur l'importance d'une main-d'œuvre solide et prévoyait des mesures spécifiques en matière de compétences et de formation, de diversité et d'inclusion, d'infrastructure et d'immigration inspirées des stratégies de relance et de croissance de la main-d'œuvre proposées par RH Tourisme Canada dans le cadre de la phase de consultation du gouvernement.

## Forum sur le marché du travail

Chaque année, RH Tourisme Canada organise le Forum sur le marché du travail, un événement de travail de deux jours qui contribue à orienter la planification stratégique et les programmes de l'organisation.



Plus de 80 personnes de partout au pays sont invitées à participer en raison de leurs connaissances, de leur expertise et de leur engagement à relever les défis en matière de main-d'œuvre.

Cet événement unique représente une excellente occasion de mobiliser toutes les parties du secteur du tourisme sur les enjeux actuels et émergents en matière de main-d'œuvre. Les conférencières et conférenciers offrent un survol des principaux thèmes

abordés et proposent des aspects particuliers à examiner. Les délégué(e)s réfléchissent, échangent leurs idées et leurs opinions et discutent des possibilités de collaboration.

Le forum, tenu sous le thème L'avenir, c'est maintenant, s'est concentré sur six sujets :

- La transformation de la culture de rémunération : Transformer les coûts en investissement
- Stratégie fédérale pour la croissance du tourisme : Perspectives des leaders nationaux de l'industrie
- Stratégie sur l'immigration liée au tourisme : Plaidoyer et action
- Cadre de développement de la main-d'œuvre autochtone : Organiser les différentes pièces du puzzle
- L'écosystème de la main-d'œuvre du secteur du tourisme : Améliorer la coordination, la cohérence et la collaboration
- Des personnes et des communautés : Planifier la voie à suivre

RH Tourisme Canada a eu l'honneur d'accueillir l'honorable Soraya Martinez Ferrada, ministre du Tourisme et ministre responsable de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, qui s'est prêtée au jeu des questions.

Le Forum s'est conclu par les commentaires de l'honorable Randy Boissonnault au nom du gouvernement fédéral, représentant le ministère de l'Emploi et du Développement social. Son message a mis de l'avant l'importance de l'emploi dans le secteur du tourisme pour l'économie et le tissu social du Canada.

## Coalition des universités canadiennes en tourisme

Issue d'une série de recommandations formulées par le groupe de travail pancanadien sur la relance et la croissance de la main-d'œuvre touristique, la Coalition des universités canadiennes en tourisme (CUCT) a été créée pour relever les défis uniques auxquels sont confrontés les programmes en tourisme et pour promouvoir le professionnalisme et la crédibilité d'une main-d'œuvre canadienne hautement qualifiée, au Canada et à l'étranger. RH Tourisme Canada agit comme secrétariat de la Coalition.

La mission de la CUCT est de collaborer pour atteindre l'excellence de l'enseignement en tourisme et de renforcer l'image, le profil et l'influence du secteur en tant que champ de pratique distinct et professionnel. Elle réalisera sa vision en formant la prochaine génération de professionnel(le)s de l'hôtellerie et du tourisme, en impliquant les parties prenantes et les bénéficiaires, en menant des recherches pertinentes et en encourageant l'excellence de l'enseignement.

Voici les membres fondateurs de la CUCT :

- Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)
- School of Hospitality, Food and Tourism Management, Gordon S. Lang School of Business and Economics – Université de Guelph
- Adventure, Culinary Arts and Tourism – Université Thompson Rivers
- School of Tourism and Hospitality – Université Royal Roads
- Shannon School of Business, World Tourism Institute – Université du Cap-Breton
- Ted Rogers School of Hospitality and Tourism Management – Université métropolitaine de Toronto

En 2023-2024, une représentation de ces universités, ainsi que des membres de soutien de RH Tourisme Canada, de l'Association de l'industrie touristique du Canada et de Joe Baker & Co. se sont réunis pour discuter des principaux objectifs et établir un mandat. RH Tourisme Canada agit comme secrétariat de la Coalition.

## Mobilisation des médias

L'expertise de RH Tourisme Canada a fait l'objet d'articles et d'interviews dans divers médias, tant des publications grand public que sectorielles. Les sujets abordés allaient de la relance de la main-d'œuvre touristique aux tendances macroéconomiques ayant un impact sur le marché du travail, en passant par des conseils pour attirer et fidéliser le personnel.

### « Business in Focus »

Le travail de RH Tourisme Canada a été présenté dans cette publication numérique interentreprises nord-américaine qui rejoint plus de 250 000 personnes.



## Présentations et exposés

RH Tourisme Canada a présenté les dernières données sur le marché du travail et discuté de l'état de la main-d'œuvre touristique dans le cadre de divers événements et réunions auxquels prenait part une représentation d'associations provinciales, territoriales, nationales et internationales, de conseils consultatifs, d'établissements d'enseignement, d'entreprises et de tous les ordres de gouvernement.

### Conférence de la Caribbean Tourism Organization (CTO) sur les ressources humaines en tourisme

Le président-directeur général de RH Tourisme Canada a eu l'honneur de prononcer le discours principal, intitulé Reimagining the Future of Work, à l'occasion de cet événement phare. Le programme de la conférence faisait ressortir le caractère mondial des défis liés à la main-d'œuvre touristique.

### Conférence de l'International CHRIE (Council on Hotel, Restaurant, and Institutional Education) : Passport to Global Hospitality

Le président-directeur général de RH Tourisme Canada a prononcé le discours principal – Reinventing Hospitality Education: A Social Imperative – devant une délégation internationale.

Il a abordé les problèmes actuels sans précédent qui façonnent l'avenir du travail et leurs conséquences sur les politiques publiques et l'enseignement supérieur, et donné un aperçu des types d'action collective et d'investissements prioritaires nécessaires pour y faire face.

Le président-directeur général a également prononcé des discours lors de la Pharmasave National Conference Shaping Our Future, de l'Ontario West Coast Tourism Summit, de la City Destination Alliance International Conference et de la Learners and Leaders Conference de l'Université Mount Saint Vincent. Il a également participé en tant que conférencier ou panéliste à plusieurs autres événements, notamment :

- Conseil canadien des ministres du Tourisme
- Centre for Business Insights on Immigration, Conference Board of Canada
- Destination Markham
- Global Business Travel Association



- Hospitality Newfoundland and Labrador Conference
- Congrès international du tourisme autochtone de l'Association touristique autochtone du Canada
- Réunion avec les partenaires d'Étoile du Nord
- Conseil d'administration du Nova Scotia Tourism Human Resource Council
- Skål Canada (Winnipeg)
- Conférence de la Tourism Industry Association of Alberta
- Conférence de la Tourism Industry Association of British Columbia
- Congrès de l'Association de l'industrie touristique du Canada
- Conférence de la Tourism Industry Association of Nova Scotia
- Conférence de Travel Nunavut
- Université du Yukon

### Série Forward Motion

En collaboration avec la Tourism Industry Association of Ontario (TIAO), l'Ontario Tourism Education Corporation (OTEC) et Indigenous Tourism Ontario, RH Tourisme Canada a coprésentié une série de cinq webinaires portant sur l'attraction et le maintien en poste, la saisonnalité, la rémunération, la main-d'œuvre autochtone et les nouvelles pratiques en matière de RH et de leadership.

### Réunion ministérielle sur les défis et les occasions liés à la main-d'œuvre rurale et éloignée, y compris le travail, les compétences et l'immigration

Le président-directeur général faisait partie d'un groupe restreint de la population canadienne assistant à une retraite ministérielle organisée par l'honorable Gudie Hutchings, ministre du Développement économique rural, pour discuter des défis rencontrés par la population rurale. Il a abordé les facteurs structurels propres aux entreprises rurales et éloignées et les conditions requises pour constituer une main-d'œuvre solide et durable.





## Rôles de conseil et de consultation

RH Tourisme Canada a eu le plaisir de partager son expérience et son expertise en intervenant dans les groupes suivants :

- Conseil consultatif des sous-ministres pour l'immigration (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada)
- Conseil de l'information sur le marché du travail (Forum des ministres du marché du travail)
- Groupe national des parties prenantes du secteur du tourisme (Innovation, Sciences et Développement économique Canada)
- Réseau des associations provinciales et territoriales du secteur du tourisme
- Conseil d'administration de la Travel and Tourism Research Association (TTRA)

## Activités de communication

RH Tourisme Canada publie régulièrement des mises à jour sur son site Web, son bulletin d'information, Tourism HR Insider, et ses réseaux sociaux.



**RHtourisme.ca**  
**94 000 VUES**  
 (\*de juillet à mars)



**Tourism HR Insider**  
**2 004 ABONNÉ(E)S**  
 (+7,8 %)



**Vidéos**  
**48 500 VUES**

# Engagement en faveur du développement durable

SOURCE FIABLE

PROGRAMMES

**ALLER DE L'AVANT  
— DURABLE**

LEADERSHIP ET IMPACT

En 2023-2024, RH Tourisme Canada a démontré son engagement envers le développement durable en signant l'engagement pour un tourisme durable à l'horizon 2030. Sous la direction de son Comité de développement durable (Common Ground), l'organisation améliorera progressivement sa performance en matière de développement durable jusqu'en 2030 grâce à l'outil d'évaluation basé sur les critères du Conseil mondial du tourisme durable et en conformité avec les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.



Les signataires de l'engagement estiment que l'avancement des performances sociales, culturelles, environnementales et économiques du secteur du tourisme est essentiel à la santé et au bien-être à long terme de cet important secteur de l'économie.

En vertu de cet engagement, RH Tourisme Canada s'engage à mesurer et à améliorer sa performance en matière de développement durable grâce aux actions suivantes :

- ajuster continuellement ses pratiques environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) pour réduire son empreinte carbone et accroître son impact social
- développer et promouvoir des pratiques de RH pour créer des milieux de travail inclusifs, diversifiés, équitables, accessibles et de premier plan (concept « IDÉAL ») qui soutiennent un secteur concurrentiel et durable à l'échelle mondiale
- offrir des normes de compétence nationales durables et une formation de qualité pour constituer une main-d'œuvre compétente, diversifiée, inclusive et résiliente

- effectuer chaque année un exercice d'auto-évaluation et mettre à jour son tableau de bord du développement durable pour mesurer les progrès de l'organisation



# Partenariats

SOURCE FIABLE

PROGRAMMES

ALLER DE L'AVANT

**LEADERSHIP ET IMPACT**  
— **PARTENARIATS**

RH Tourisme Canada remercie le gouvernement du Canada pour son soutien financier et moral continu. Le gouvernement reconnaît les besoins de main-d'œuvre propres au secteur du tourisme et continue de solliciter l'avis des organisations professionnelles.

La communication et la collaboration régulières avec les collègues de Destination Canada, de l'Association des hôtels du Canada, de l'Association touristique autochtone du Canada, de Restaurants Canada et de l'Association de l'industrie touristique du Canada facilite la création de programmes et de politiques adaptés aux besoins et la diffusion de données et de ressources importantes. RH Tourisme Canada remercie tous ces groupes pour leur collaboration soutenue, essentielle pour atteindre l'objectif commun d'un secteur canadien du tourisme prospère.

RH Tourisme Canada remercie également son réseau d'organisations partenaires de ressources humaines provinciales et territoriales pour leur soutien essentiel dans l'exécution de son travail et de son mandat. Les relations étroites qu'elles entretiennent avec les parties prenantes de leur région sont indispensables pour rejoindre et entendre les employeurs et les employé(e)s.



**Ces organisations sont les suivantes :**



Alberta Hotel and Lodging Association



Conseil québécois des ressources humaines en tourisme



go2HR



Hospitality Newfoundland and Labrador



Manitoba Tourism Education Council



Nova Scotia Tourism Human Resource Council



Ontario Tourism Education Corporation



Tourism Saskatchewan



Association de l'industrie touristique du Nouveau-Brunswick



Association de l'industrie touristique de l'Île-du-Prince-Édouard



Yukon Tourism Education Council

**En 2023-2024, RH Tourisme Canada s'est acquitté de son mandat en collaborant avec les partenaires suivants :**



Baxter Student Ambassador Program



Collège Centennial



Enseignement coopératif et apprentissage intégré au travail (ECAIT) Canada



Global Travel and Tourism Partnership (GTTP)



Talent Beyond Boundaries



Université métropolitaine de Toronto



Association de l'industrie touristique du Canada



Tourism Industry Association of Ontario



Travel Nunavut



Université de Guelph

**2023-2024**

# Prix

SOURCE FIABLE

PROGRAMMES

ALLER DE L'AVANT

**LEADERSHIP ET IMPACT**  
— PRIX

RH Tourisme Canada a parrainé deux Prix du tourisme canadien décernés lors du gala de l'Association de l'industrie touristique du Canada, qui s'est tenu dans le cadre du Congrès touristique 2023. Ces prix constituent la norme d'excellence pour les entreprises et organisations du secteur du tourisme et récompensent la réussite, le leadership et l'innovation dans le secteur.



## Prix du tourisme canadien – Employé(e) de l'année en tourisme

---

Le Prix de l'employé(e) de l'année en tourisme est décerné à une personne qui occupe un emploi de première ligne et dont le professionnalisme, le sérieux, l'attitude et la qualité du service représentent le mieux l'excellence dans l'industrie touristique. RH Tourisme Canada a eu le privilège de rendre hommage à Nancy Pedersen, chef des services ménagers au Crowne Plaza Fredericton-Lord Beaverbrook (Nouveau-Brunswick), pour ses 51 ans de services exceptionnels.

## Prix du tourisme canadien – Employeur de l'année en tourisme

---

Le Prix de l'employeur de l'année en tourisme est décerné à une entreprise qui adopte des pratiques progressistes en matière de ressources humaines et qui est résolue à favoriser l'équité, la diversité, l'inclusion et le sentiment d'appartenance au sein de son effectif. RH Tourisme Canada a eu le plaisir de rendre hommage à la Rig Hand Craft Distillery, du comté de Leduc (Alberta).



# BILAN AU

# 31 mars 2024

	2022-2023	2023-2024
<b>ACTIF</b>		
<b>Actif à court terme</b>		
Trésorerie	6 464 887 \$	5 691 045 \$
Trésorerie détenue en placements	31 316 \$	54 444 \$
Placements à court terme	0 \$	229 478 \$
Comptes clients	2 019 581 \$	297 962 \$
TVH recouvrable	165 211 \$	81 246 \$
Stocks	6 580 \$	5 980 \$
Charges payées d'avance	68 651 \$	89 463 \$
	<b>8 756 226 \$</b>	<b>6 449 618 \$</b>
<b>Placements à long terme</b>	1 690 853 \$	1 941 766 \$
<b>Immobilisations</b>	0 \$	47 580 \$
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>10 447 079 \$</b>	<b>8 438 964 \$</b>
<b>PASSIF ET ACTIF NET</b>		
<b>Passif à court terme</b>		
Comptes fournisseurs	5 971 482 \$	1 488 702 \$
Produit reporté	1 824 442 \$	3 913 553 \$
	<b>7 795 924 \$</b>	<b>5 402 255 \$</b>
<b>Actif net</b>		
Investi en immobilisations	0 \$	47 580 \$
Non soumis à restrictions	2 651 155 \$	2 989 129 \$
	<b>2 651 155 \$</b>	<b>3 036 709 \$</b>
<b>TOTAL DU PASSIF ET DE L'ACTIF NET</b>	<b>10 447 079 \$</b>	<b>8 438 964 \$</b>

## RH TOURISME CANADA

# Conseil d'administration

Le conseil d'administration de RH Tourisme Canada soutient et guide l'organisation pancanadienne dans l'exécution de son mandat de développer une main-d'œuvre touristique de calibre mondial. Treize administrateurs et administratrices formant un échantillon représentatif de tous les acteurs du secteur du tourisme canadien font l'objet d'une sélection en fonction des critères de notre cadre de compétences pour le conseil d'administration. Cela nous assure de mettre l'accent sur les compétences essentielles que chaque membre peut apporter à l'expertise collective d'un conseil d'administration engagé et proactif.

## Membres du conseil d'administration de RH Tourisme Canada (au 31 mars 2024)

---

**BAKER, Joe**

Président-directeur général : Collège Okanagan et Joe Baker & Co.

**BAX, Krista**

Directrice générale : go2HR

**DIONNE, France**

Directrice générale exécutive : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)

**FORD, Juanita**

Directrice des opérations : Hospitality Newfoundland and Labrador

**GRANT FIANDER, Darlene****Présidente du conseil**

Présidente : Tourism Industry Association of Nova Scotia; Directrice générale : Nova Scotia Tourism Human Resource Council

**GRET, Xavier**

Directeur général : Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

**GRYNOL, Susie**

Présidente-directrice générale : Association des hôtels du Canada

**HENRY, Keith**

Président-directeur général : Association touristique autochtone du Canada

**HEYNEN, Darlene**

Directrice générale : Yukon Tourism Education Council

**HIGGINSON, Kelly**

Présidente et directrice générale : Restaurants Canada

**KALIMERIS, Tracey**

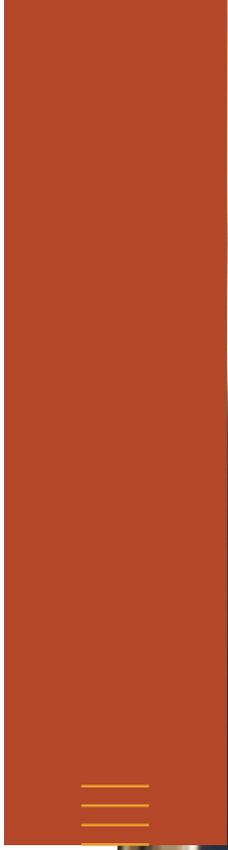
Vice-présidente, Talent et Culture : Accor, Amérique du Nord et Amérique centrale

**MONDOR, Philip**

Président-directeur général : RH Tourisme Canada

**POTTER, Beth**

Présidente-directrice générale : Association de l'industrie touristique du Canada



**RH Tourisme Canada**

901 - 275 rue Slater  
Ottawa ON K1P 5H9

613-231-6949  
info@TourismHR.ca

[RHtourisme.ca](http://RHtourisme.ca)

Financé par le  
gouvernement  
du Canada



Tourism **HR**  
Canada



**RH** Tourisme  
Canada