



Bâtir une main-d'œuvre résiliente

RH Tourisme Canada

Rapport annuel 2019–2020



RH Tourisme Canada

Déterminé à bâtir une main d'œuvre résiliente et inclusive

RH Tourisme Canada est une organisation nationale dont le mandat est de bâtir une main-d'œuvre de classe mondiale. RH Tourisme Canada encourage, facilite et coordonne des activités de développement des ressources humaines dans le but de bâtir une industrie qui soit durable et compétitive sur la scène mondiale, ainsi que de favoriser le développement d'une main-d'œuvre dynamique et résiliente.

RH Tourisme Canada travaille sur des initiatives qui répondent aux besoins des individus, des associations et des corps professionnels, ainsi que des systèmes éducatifs et gouvernementaux. En 2019-2020, ses efforts incluaient des activités appuyant cinq axes stratégiques :

1. mener des recherches et des analyses de fond sur la main-d'œuvre;
2. établir des prévisions sur les futures compétences requises en vue de favoriser la croissance et l'innovation;
3. positionner le secteur du tourisme comme destination pour l'emploi;
4. trouver des solutions novatrices pour le développement des compétences afin de tirer le meilleur parti de la main-d'œuvre; et
5. faire des investissements stratégiques pour consolider la capacité organisationnelle.

RH Tourisme Canada, sous la bannière d'Emerit, offre à tous les secteurs des services de consultation en formation professionnelle et en conception pédagogique, des programmes d'évaluation et de certification, de planification et de stratégie des ressources humaines, de recherche et d'analyse du marché du travail.

Table des matières

<u>Message de la présidente du conseil</u>	04
<u>Message du président</u>	05
<u>Information de confiance sur le marché du travail dans le secteur du tourisme</u>	06
<u>Destination Emploi : une occasion pour tout le monde</u>	12
<u>Cadre de compétences futures : s'assurer d'un avantage concurrentiel</u>	13
<u>Renforcer le Canada en tant que destination inclusive</u>	14
<u>Reconnaître l'excellence dans le tourisme autochtone</u>	15
<u>Programme d'accréditation SMART</u>	16
<u>Formation et reconnaissance professionnelle Emerit</u>	17
<u>Faciliter les discussions sur la politique du marché du travail</u>	18
<u>Garantir la main-d'œuvre de demain dans le secteur du tourisme</u>	20
<u>Les services-conseil Emerit : promouvoir une main-d'œuvre mondiale</u>	21
<u>Partenariats</u>	22
<u>Prix</u>	24
<u>États financiers</u>	25
<u>Conseil d'administration</u>	26

Message de la présidente du conseil

Le secteur du tourisme canadien n'est pas étranger à la nécessité de faire preuve de résilience face à une crise. Les événements mondiaux de ces dernières décennies ont perturbé les voyages, mais nous avons rebondi plus fort, l'économie mondiale des visiteurs ayant connu une croissance significative ces dernières années.

La pandémie de la COVID-19 ne ressemble à rien de ce que nous avons vu auparavant. Pourtant, grâce aux conseils avisés et aux solides ressources fournies par RH Tourisme Canada et ses partenaires à travers le pays, je suis convaincue que nous pouvons réussir à relancer une destination et une main-d'œuvre de calibre mondiale. Il ne s'agit pas ici de minimiser les témoignages très réels et déchirants d'entreprises fermées, de moyens de subsistance perdus et de rêves interrompus. RH Tourisme Canada procède à une évaluation continue des effets des mesures de sécurité et des restrictions mises en place. Son équipe est en constante collaboration et communication avec les associations et les autorités gouvernementales pour soutenir des stratégies ciblées et adapter les mesures afin d'aider notre secteur si durement touché.

Au nom du conseil d'administration et de l'équipe de RH Tourisme Canada, j'aimerais souligner les contributions des administrateurs dont le mandat a pris fin en 2019-2020 : Victoria Behune, ancienne présidente et directrice générale d'Ontario Tourism Education Corporation; Shanna Munro, ancienne présidente et directrice générale de Restaurants Canada; Ivan White, agent de développement en tourisme et en marketing, No'kmaq Village - Flat Bay Band Inc. et Christine Willow, ancienne partenaire/propriétaire de Chemistry Consulting Group. Votre leadership a contribué à former et à soutenir une main-d'œuvre touristique qualifiée et résiliente.

J'exprime également avec tristesse mes remerciements à Bill Pallett, champion du tourisme et ancien président de conseil récemment décédé. Ses talents et son expertise étaient hautement respectés

dans tout le secteur du tourisme, et j'avais en lui un ami loyal et bienveillant. Ses conseils et ses rires nous manqueront.

Pour l'avenir, nous souhaitons la bienvenue aux nouveaux membres du Conseil pour 2020-2021 : Krista Bax, directrice générale, go2HR; Juanita Ford, chef de l'exploitation, Hospitality Newfoundland and Labrador; Tracey Kalimeris, vice-présidente, Talent et culture, Accor, Amérique du Nord et centrale; et Beth Potter, présidente et directrice générale, Association de l'industrie touristique de l'Ontario (TIAO). La richesse de votre expérience et la diversité de vos points de vue seront d'une valeur inestimable pour guider l'organisation dans ses efforts visant à renforcer la résilience de la main-d'œuvre du secteur du tourisme au Canada.

Merci pour votre soutien continu à RH Tourisme Canada. Nous continuerons à nous faire les champions de notre industrie et à déployer nos efforts pour nous assurer d'une main-d'œuvre qualifiée pour nos destinations et expériences uniques.

Cordialement,



Darlene Grant Fiander
Présidente du conseil
RH Tourisme Canada



Message du président

Jamais dans l'histoire de notre organisation, ou de mémoire d'homme, n'avons-nous été témoins d'un événement qui a eu un impact aussi drastique sur le secteur du tourisme. La pandémie de la COVID-19 a commencé à frapper les entreprises touristiques du Canada avant même que le virus n'atteigne nos côtes, alors que les voyages internationaux étaient perturbés et que des restrictions aux frontières commençaient à être mises en place. Le tourisme a été l'un des premiers secteurs touchés et sera l'un des derniers à se relever.

Pour assurer la relance et la résilience de la population active du secteur du tourisme au Canada, il a fallu déployer rapidement des ressources et mettre en place une stratégie d'engagement globale impliquant tous les intervenants. RH Tourisme Canada, qui a pour mandat de faciliter, coordonner et promouvoir les activités de développement des ressources humaines qui soutiennent une industrie durable et concurrentielle à l'échelle mondiale et qui favorisent le développement d'une main-d'œuvre dynamique et résiliente, a pris la tête des stratégies de relance de la population active.

Notre organisation a agi rapidement pour fournir un ensemble complet et fiable de ressources et d'informations afin de guider les employeurs, les travailleurs et les entrepreneurs dans l'évolution des directives, des recommandations et des programmes de soutien. Nous avons ouvert nos formations en ligne Emerit, permettant à des milliers de personnes temporairement mises à pied ou assumant de nouvelles responsabilités d'améliorer leurs compétences ou de suivre une formation polyvalente. Nous avons repensé la mise à jour de notre collection Entrepreneurs avertis pour lancer des outils en ligne gratuits et des ressources téléchargeables dans notre Trousse de relance des activités touristiques. Nous avons collaboré avec des partenaires nationaux et provinciaux/territoriaux pour fournir les dernières informations sur le marché du travail aux intervenants, y compris le gouvernement, qui ont pris des mesures pour soutenir les entreprises et les particuliers.

Nous ne devons pas perdre de vue le travail incroyable entrepris par RH Tourisme Canada au cours de l'année 2019-2020. Nous avons publié d'importantes mises à jour de notre portefeuille d'Information sur le marché du travail. Nous avons réalisé de grands progrès dans l'élaboration de notre cadre de compétences futures,

lequel révolutionnera la façon dont nous gérons les compétences et les qualifications dans le secteur du tourisme. Nous avons vu des nouveaux arrivants au Canada accéder à des formations professionnelles et linguistiques et obtenir un travail intéressant dans l'industrie de l'hébergement. Nous avons établi des partenariats pour lancer de nouvelles initiatives visant à renforcer la diversité et l'inclusion et à améliorer la préparation au marché des entreprises touristiques dans tout le pays.

Nous entendons poursuivre nos efforts en ce sens et dans d'autres domaines pour soutenir le secteur du tourisme pendant la pandémie et nous préparer à la relance de l'économie touristique. Nous nous appliquerons tout particulièrement à garantir la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée pour répondre à la hausse de la demande attendue une fois les restrictions levées.

Pour nous aider à remplir notre mandat dans un paysage touristique modifié, nous accueillons quatre nouveaux membres du conseil d'administration qui partagent leurs précieuses compétences. Nous remercions nos administrateurs sortants pour leurs années de travail de sensibilisation et de gestion.

La famille de RH Tourisme Canada a subi une grande perte en décembre 2019 avec le décès de Bill Pallett, membre de notre conseil d'administration, militant et ami de longue date. Bill démontrait une capacité naturelle à encourager et à encadrer les gens autour de lui. Ses contributions et son soutien enthousiastes nous manquent terriblement.

Au fur et à mesure que nous avancerons dans cette pandémie, nous continuerons à soutenir inlassablement la main-d'œuvre du secteur du tourisme et à fournir des données pertinentes sur le marché du travail afin d'éclairer les décisions relatives aux politiques et aux programmes.



Philip Mondor,
Président et directeur général





Information de confiance sur le marché du travail

Depuis plus de deux décennies, RH Tourisme Canada produit des données exhaustives, opportunes et fiables sur le marché du travail. En 2019-2020, l'organisation a continué à fournir des informations et des analyses de qualité pour aider les intervenants et les décideurs du secteur du tourisme.

RH Tourisme Canada a amorcé la dernière année d'une étude de trois ans sur le marché du travail, financée par Emploi et Développement social Canada (EDSC). Prolongée jusqu'en mars 2021, cette étude comporte sept initiatives :

1. La collecte de statistiques principales sur le tourisme au Canada

Comme le tourisme n'est pas reconnu dans le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), l'information relative à 29 industries individuelles doit être combinée pour produire un portrait du tourisme et de ses sous-secteurs. RH Tourisme Canada recueille des totalisations de données personnalisées de Statistique Canada et d'autres organismes pour ensuite contextualiser cette information et la diffuser à un vaste éventail d'intervenants afin d'aider à orienter les décisions en matière de planification des effectifs.

2. Un forum annuel sur le marché du travail

RH Tourisme Canada organise une activité de consultation animée de deux jours à l'intention des intervenants, axée sur les priorités établies par la recherche et en réponse aux directives politiques. Avec un programme basé sur plusieurs thèmes dominants, les participants se rassemblent pour discuter des enjeux liés au travail dans le secteur du tourisme et formuler des solutions et des recommandations en fonction desquelles nous pourrions mesurer les progrès.

3. Une enquête nationale sur les salaires et gages

Les résultats très attendus de l'enquête sur la rémunération de RH Tourisme Canada fournissent aux employeurs du secteur du tourisme des données précises pour les aider à prendre des décisions concernant les échelles salariales et les avantages sociaux concurrentiels. Cette étude permet également de recueillir de l'information sur l'offre d'avantages sociaux et indirects et mesure l'incidence

d'autres questions touchant les entreprises, comme les changements apportés au salaire minimum et aux politiques d'emploi.

4. La projection de l'offre de main-d'œuvre prévue et des pénuries de main-d'œuvre qui en résulteront en fonction des conditions actuelles et futures du marché du travail

Les projections relatives aux professions qui pourraient être aux prises avec des inadéquations de la main-d'œuvre en raison du manque de travailleurs permettra aux gouvernements, aux associations sectorielles et aux entreprises d'adopter des politiques qui garantiront la disponibilité de travailleurs pour pourvoir ces emplois, tout en assurant la pérennité du tourisme. Puisque les facteurs comme les taux de change, les politiques d'immigration et la technologie évoluent, il est important d'avoir des estimations à jour afin que la politique soit fondée sur des données aussi précises que possible.

5. Mise à jour du Module provincial-territorial des ressources humaines (MPTRH)

Le MPTRH est un ensemble de données de base qui répond aux besoins d'information sur le marché du travail. Il fournit des renseignements sur le nombre d'emplois dans les industries touristiques et fournit les données sous-jacentes pour estimer l'offre de main-d'œuvre future. Commandé à l'origine sous le nom de Module des ressources humaines (MRH), cet ensemble de données fournit des renseignements comparables et détaillés sur les emplois, les heures de travail et les revenus du travail.

6. Études propres à la région ou à l'industrie pour orienter les stratégies visant à résoudre les problèmes systémiques liés à la main-d'œuvre en tourisme

Des projets précis porteront sur des besoins émergents en matière de RH, y compris notamment l'inadéquation des compétences, les facteurs créant des pénuries de main-d'œuvre et l'impact de la

technologie sur un milieu de travail en évolution rapide. Certaines régions et industries seront choisies pour la recherche en fonction de leurs besoins aigus et de leurs enjeux particuliers.

7. Expansion de la capacité de RH Tourisme Canada à mener des études et à communiquer les résultats

RH Tourisme Canada est la source par excellence pour les données sur le marché du travail en tourisme, et les demandes pour de nouveaux renseignements ont augmenté. Avec l'impact soudain et sévère de la pandémie de la COVID-19 sur le secteur du tourisme, le besoin d'information fiable, opportune et exacte sur le marché du travail est plus important que jamais. L'organisme investira dans la technologie pour faciliter la collecte et la diffusion de l'information, rendre les données directement accessibles aux intervenants et servir de dépositaire de l'information sur le marché du travail en tourisme.

L'avenir du secteur du tourisme au Canada – Résultat essentiel : le point sur les perspectives de croissance dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre

Même si on prévoit que les répercussions de la COVID-19 se feront sentir jusqu'en 2023-2024, le secteur du tourisme canadien a le potentiel d'une croissance significative dans les décennies à venir, tant à titre de contributeur à l'économie que comme source d'emplois pour les Canadiens. Toutefois, un obstacle majeur persiste : les pénuries de main-d'œuvre auxquelles sont confrontés les exploitants touristiques, en particulier dans les régions rurales et éloignées.

Même pendant la pandémie, les employeurs du secteur du tourisme déclaraient que les problèmes de main-d'œuvre étaient source de difficultés pour leur entreprise, avec des problèmes allant de la difficulté à trouver du personnel qualifié à la pénurie de main-d'œuvre locale, en passant par la difficulté à retenir les employés fiables.

En novembre 2019, RH Tourisme Canada a publié la dernière mise à jour de son étude sur l'offre et la demande de main-d'œuvre dans le secteur du tourisme, intitulée L'avenir du secteur du tourisme au Canada : Résultat essentiel : Le point sur les perspectives de croissance dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre. L'étude quantifie les implications des tendances démographiques et économiques à long terme sur l'offre et la demande de main-d'œuvre dans le secteur du tourisme au Canada.

Le résultat essentiel est que les problèmes de main-d'œuvre freinent la croissance du secteur. Les résultats montrent que les problèmes de main-d'œuvre constituent un véritable obstacle et réduisent le potentiel de croissance du secteur du tourisme. Les conséquences de la pénurie de main-d'œuvre, telles que le manque d'intérêt des investisseurs pour le secteur et l'incapacité des entreprises touristiques à répondre à la demande, pourraient coûter des milliards de dollars au Canada.

Les pénuries annoncées ne sont pas inévitables. Les projections supposent que l'attrait des professions du tourisme, les responsabilités professionnelles, les salaires et l'accès aux programmes de formation et d'éducation resteront constants. L'action des gouvernements, du secteur dans son ensemble et des entreprises individuelles peut accroître considérablement le nombre de travailleurs disponibles dans le secteur du tourisme. C'est ce que démontre un ajout au rapport de cette année, qui examine l'impact de l'augmentation des apports annuels d'immigration (annoncée en novembre 2017).

Le rapport se penche également sur plusieurs autres sujets, notamment les résultats de l'Enquête sur les perspectives touristiques et les problèmes de main-d'œuvre 2018-2019, les possibilités d'emploi dans le tourisme et l'effet de l'économie du partage sur le tourisme.

RH Tourisme Canada continuera à étudier et à rendre compte des questions relatives à l'offre et à la demande de main-d'œuvre à mesure que l'incidence de la pandémie sur le secteur du tourisme évoluera.



Étude sur la rémunération dans le secteur du tourisme canadien 2019

Les employeurs du secteur canadien du tourisme veulent savoir qu'ils offrent des stratégies de rémunération concurrentielles, tout comme les travailleurs et les organisations syndicales veulent savoir qu'ils les reçoivent. De solides données sur la rémunération aideront le secteur du tourisme à soutenir un marché du travail dynamique et équilibré.

En août 2019, RH Tourisme Canada a publié l'Étude sur la rémunération dans le secteur du tourisme canadien 2019. Réalisée avec le concours de R.A. Malatest & Associés, cette étude exhaustive présente des données et des analyses sur la rémunération et les avantages sociaux offerts par les entreprises du secteur touristique canadien. Plus de 2 100 employeurs de partout au pays ont fourni des données sur plus de 48 000 employés des services de restauration, des services d'hébergement, des loisirs et divertissements et des services de voyages.

L'étude contient de l'information sur le type de rémunération (p. ex., horaire ou annuelle), l'échelle salariale, le salaire médian et les primes pour 30 professions du secteur. Ces données sont ventilées par région, sous-secteur, statut d'emploi (temps plein, temps partiel, saisonnier) et statut syndical.

L'étude comprend également des données sur les politiques des entreprises en matière de pourboires, d'avantages sociaux, d'avantages indirects et d'incitations. En outre, en réponse à l'évolution du paysage de la rémunération à travers le pays, l'étude a recueilli des données sur l'impact des augmentations du salaire minimum sur les entreprises du secteur.

Même pendant et après la pandémie actuelle, la compréhension des tendances en matière de rémunération aidera les employeurs à attirer et à retenir les talents nécessaires pour garantir une main-d'œuvre future qualifiée. L'information présentée est essentielle pour l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies cohérentes et efficaces en matière de ressources humaines. Les données aideront tous les intervenants du secteur du tourisme à définir des politiques de rémunération, à élaborer des stratégies de ressources humaines fondées sur des données probantes et à analyser les pratiques concurrentielles.

Explorer les niveaux d'éducation et de compétence dans le tourisme

En octobre 2019, RH Tourisme Canada a publié une série de graphiques qui explorent la part des employés du secteur du tourisme dans 38 professions qui sont au niveau de compétence ou de scolarité prévu pour leur profession ou qui sont soit au au-dessus ou en dessous de ce niveau. Les informations sont ensuite ventilées selon l'âge de l'employé, le sexe, le statut d'immigrant et le type de travail (à temps plein ou à temps partiel). Les données disponibles sont utiles en tant qu'indicateur des tendances du secteur et des domaines dans lesquels une analyse plus approfondie est nécessaire.



Profils démographiques des travailleurs en tourisme

Au printemps 2019, RH Tourisme Canada a publié de nouveaux profils de deux pages soulignant des renseignements clés sur des sous-secteurs et des groupes démographiques particuliers : ces profils étaient axés sur les jeunes et les travailleurs plus âgés du secteur du tourisme. L'organisation a également publié une analyse des sexes dans la main-d'œuvre du tourisme.

Basés sur des données personnalisées issues du recensement de 2016, ces profils constituent une référence facile pour tous ceux qui recherchent des informations plus détaillées sur les personnes qui travaillent dans le secteur du tourisme. Les rapports comprennent des renseignements sur le sexe, l'âge, les habitudes de travail, le lieu de naissance, la langue maternelle, les groupes visés par l'équité en matière d'emploi, la fréquentation scolaire et les niveaux de scolarité pour les sous-secteurs et groupes suivants :

- › Hébergement
- › Restauration et services de boissons
- › Loisirs et divertissements
- › Transport
- › Services de voyages
- › Immigrants travaillant dans le secteur du tourisme
- › Travailleurs en tourisme d'origine autochtone
- › Travailleurs en tourisme d'âge mûr
- › Jeunes travailleurs en tourisme

Chaque rapport est disponible gratuitement sur le site Web de RH Tourisme Canada. En plus de ces résumés nationaux, des graphiques interactifs présentent cette information à l'échelle provinciale/territoriale, offrant un aperçu plus ciblé des personnes qui composent la main-d'œuvre du secteur.

Enquête sur la population active

RH Tourisme Canada a continué à diffuser des renseignements mensuels sur les taux d'emploi et de chômage dans le secteur du tourisme, ainsi que des aperçus annuels du rendement de la main-d'œuvre. Ces courts rapports sur les estimations mensuelles de l'Enquête sur la population active en tourisme fournissent aux intervenants un aperçu concis de l'état actuel du marché du travail en tourisme. Chaque rapport contient des données pour chaque province et pour les cinq sous-secteurs du tourisme. L'Enquête sur la population active aide également à examiner les tendances à long terme liées à l'emploi saisonnier, aux taux de syndicalisation et au chômage dans le tourisme. Un rapport complet pour 2019 a été publié en mars 2020, explorant les tendances des sous-secteurs et des provinces au cours de l'année et examinant les tendances à plus long terme.



Enquête sur les perspectives touristiques et les problèmes de main-d'œuvre

En novembre 2019, RH Tourisme Canada a présenté les résultats de l'Enquête sur les perspectives touristiques et les problèmes de main-d'œuvre. Environ 400 entreprises touristiques du Canada ont révélé les problèmes qui les touchent, y compris ceux liés à la main-d'œuvre. L'enquête portait sur les performances récentes des entreprises et leurs attentes pour les années à venir.

Les défis les plus importants auxquels sont confrontées les entreprises touristiques sont l'augmentation des coûts opérationnels et les problèmes de main-d'œuvre, signalés respectivement par 69,0 % et 63,3 % des répondants. Le troisième problème le plus important était le manque de priorité accordé au tourisme dans les décisions politiques du gouvernement (signalé par 31,5 % des répondants), suivi par les préoccupations concernant l'économie canadienne (27,3 %) et les préoccupations concernant la concurrence de l'économie du partage (26,3 %).

Même si ces défis auront évolué à la lumière de la COVID-19, les résultats montrent des domaines qui devront être pris en considération lors de la prise de décisions visant à soutenir la relance et la compétitivité future du secteur.

Outil reCherche Rapide

Il est essentiel de rendre l'information sur le marché du travail pertinente, utile et facile à comprendre pour aider le secteur du tourisme canadien à être compétitif à l'échelle mondiale; une main-d'œuvre talentueuse et accueillante améliore notre statut de destination. C'est ce que fait l'outil reCherche Rapide, qui permet à quiconque d'accéder à des renseignements personnalisés sur le marché du travail dans le secteur du tourisme grâce à une interface simple et conviviale.

Tout au long de l'année 2019-2020, RH Tourisme Canada a continué à ajouter de nouvelles données pour s'assurer que la plateforme offre aux utilisateurs le portrait le plus actuel et le plus complet du marché du travail en tourisme. Cela comprenait les données du recensement de 2016, les données actualisées de l'Enquête sur la population active de 2018, les nouvelles données sur le dénombrement des entreprises de 2017 et 2018, les données de l'Étude sur la rémunération dans le secteur du tourisme canadien 2019 et les plus récentes données sur l'offre et la demande de main-d'œuvre.



Gérer le virage : incidence du projet de loi 148 sur le sous-secteur de la restauration en Ontario

À la fin de 2017, l'Ontario a adopté une nouvelle loi (la Loi pour l'équité en milieu de travail et de meilleurs emplois, aussi appelée le projet de loi 148), apportant un certain nombre de modifications aux lois du travail et de l'emploi de l'Ontario. Cela incluait une augmentation du salaire minimum général, prenant effet le 1er janvier 2018, de 11,60 \$ à 14,00 \$ l'heure et du salaire des serveurs d'alcool de 10,10 \$ à 12,20 \$ l'heure.

Archan Consulting a publié un rapport sur les tendances et répercussions initiales du projet de loi 148 sur le secteur de la restauration à Ottawa. Cela a mené à une collaboration entre RH Tourisme Canada, Archan, l'Association de l'industrie touristique de l'Ontario et l'Ontario Restaurant Hotel & Motel Association (ORHMA) pour une étude à l'échelle de l'Ontario qui a sondé les restaurants à service complet et à service limité sur l'impact de la nouvelle législation, en mettant l'accent sur les entreprises indépendantes.

Publié en mai 2019, le rapport Gérer le virage : incidence du projet de loi 148 sur le sous-secteur de la restauration en Ontario analyse les réponses de plus de 300 restaurants à ce sondage. Le rapport comprend des données quantitatives et qualitatives, explorant les renseignements recueillis par le biais d'un sondage en ligne et d'entretiens téléphoniques individuels.

Le rapport Gérer le virage examine les effets du projet de loi 148 sur trois aspects clés de l'industrie de la restauration en Ontario : la main-d'œuvre, les enjeux liés à la gestion et à l'exploitation et la rentabilité. Il dresse un tableau complet des changements survenus au niveau des entreprises et de la main-d'œuvre au cours de la première année de la hausse salariale, y compris les éléments suivants :

- › Incidence sur la structure des coûts
- › Incidence sur la dotation et la composition du personnel
- › Mesures visant à économiser des heures de main-d'œuvre
- › Incidence sur le recrutement
- › Changements au niveau de la direction
- › Menus et prix
- › Rentabilité
- › Avantages ou bénéfices potentiels
- › Prévisions pour 2019



Destination Emploi : une occasion pour tout le monde

Menée conjointement par RH Tourisme Canada et l'Association des hôtels du Canada (AHC), cette initiative de trois ans vise à mettre en contact les nouveaux arrivants au Canada avec des emplois intéressants dans l'industrie hôtelière. Financé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), le projet aidera jusqu'à 1 300 nouveaux arrivants sans emploi ou sous-employés (incluant des réfugiés) à accéder à un éventail de postes dans le domaine hôtelier, aussi bien des postes de premier échelon que de direction.

Le programme met à l'essai un nouveau concept pour aider les nouveaux arrivants à s'intégrer et leur donner l'occasion d'acquérir leur expérience initiale de travail au Canada. L'approche à deux volets offre de la formation sur les compétences professionnelles et linguistiques aux nouveaux arrivants et offre des ressources aux employeurs à mesure qu'ils intègrent ces nouveaux employés. Un élément de mentorat en milieu de travail assure un soutien continu pour faciliter la transition.

En partenariat avec des organismes de coordination régionaux, le programme a été offert dans cinq régions du pays en 2019-2020 :

- › Alberta (Alberta Hotel and Lodging Association)
- › Provinces de l'Atlantique (Nova Scotia Tourism Human Resource Council)
- › Ontario (OTEC)
- › Saskatchewan (Saskatchewan Tourism Education Council, un département de Tourism Saskatchewan)
- › Yukon (Yukon Tourism Education Council)

Alors que le programme amorçait sa deuxième année, une série de profils vidéo inspirants a souligné les succès des personnes et des entreprises participant au programme. Un microsite dédié a été lancé pour simplifier l'accès aux informations sur le programme et héberger des ressources clés, notamment des profils de carrière, des représentations infographiques et des témoignages.

À la mi-mars, lorsque les répercussions de la pandémie ont commencé à se faire sentir, les partenaires régionaux ont rapidement évalué la situation dans leur région et ont cherché d'autres façons de poursuivre. Ils ont apporté un soutien individuel en aidant les nouveaux arrivants à s'y retrouver avec les aides financières, en les mettant en contact avec des formations en ligne gratuites et en évaluant l'effet des changements apportés au programme. Une réorientation vers l'apprentissage virtuel a permis au programme de continuer à s'épanouir alors qu'il entre dans la dernière année du projet pilote, renforcé par le lancement d'un micro-apprentissage en ligne gratuit, Les Essentiels.



Cadre de compétences futures : s'assurer d'un avantage concurrentiel

RH Tourisme Canada a entamé la deuxième année d'une initiative triennale visant à répondre à la nature changeante du travail dans le secteur du tourisme. Subventionné par le Programme d'appui aux initiatives sectorielles du gouvernement du Canada, le projet du Cadre de compétences futures verra la création d'un cadre de compétences pancanadien exhaustif et durable pour l'économie du tourisme.

Le Cadre de compétences futures aidera à combler les lacunes et les inadéquations de compétences constatées sur le marché du travail canadien, tout en offrant des avantages par rapport au rythme croissant des changements sur les lieux de travail actuels. Une bibliothèque d'éléments de compétences est facilement mise à jour, ce qui élimine les processus coûteux et laborieux associés à la mise à jour des compétences professionnelles pour chaque emploi.

En 2019-2020, RH Tourisme Canada est passé de l'établissement de la structure générale du cadre à l'élaboration et à la révision des compétences propres au tourisme. L'équipe du projet a organisé une série d'événements de consultation en personne avec des professionnels expérimentés et des experts en la matière. Chaque séance visait à recueillir des commentaires afin de développer des compétences approfondies dans des domaines fondamentaux et fonctionnels, tels que le leadership, les communications, l'excellence du service et la gestion financière. La contribution des participants garantit que le cadre de compétences reflétera avec précision les réalités actuelles et émergentes auxquelles est confronté le secteur du tourisme. Plus de 300 compétences ont été passées en revue tout au long de ces événements.

L'arrivée de la pandémie a entraîné le passage d'événements de rétroaction en personne à des événements virtuels, qui se poursuivront tout au long de la période 2020-2021, alors que toutes les compétences restantes seront passées en revue et que l'équipe commencera à élaborer des tableaux de professions qui constitueront l'épine dorsale des nouvelles normes professionnelles nationales.

Par ailleurs, l'année 2019-2020 a vu démarrer le développement d'un système de gestion des compétences. Ce système en ligne novateur permettra aux utilisateurs d'élaborer des profils de compétences à des fins diverses, allant des normes professionnelles nationales aux descriptions de postes en passant par les profils d'évaluation des performances des employés, et plus encore.



Renforcer le Canada en tant que destination inclusive

À l'automne 2019, RH Tourisme Canada et la Chambre de commerce LGBT+ du Canada (CGLCC), le principal partenaire du projet, ont annoncé une initiative visant à offrir une série d'ateliers sur la diversité et l'inclusion afin d'aider les entreprises touristiques à comprendre, à valoriser et à servir efficacement les clients et les employés LGBT+.

Financée dans le cadre du Fonds pour les expériences canadiennes du gouvernement du Canada et mise en œuvre par les six agences de développement régional, cette initiative pancanadienne s'étend jusqu'en mars 2021. Elle s'appuie sur une série d'ateliers fructueux organisés par la CGLCC dans tout le Canada en mars 2019.

Le projet vise à mettre en place un programme de préparation au marché touristique LGBT+ réactif, complet et durable qui aidera les entreprises et les communautés à accueillir un marché LGBT+ lucratif et en pleine croissance. Il renforcera en outre les objectifs fixés par la Stratégie fédérale pour la croissance du tourisme du Canada qui considère le marché LGBT+ comme une priorité.

Une série de séances de consultation tenues au cours de l'hiver 2019-2020 a permis aux participants de partager les perspectives, les expériences, les besoins, les priorités et les occasions régionales concernant l'engagement communautaire, le développement du

marché et la préparation de l'industrie nécessaires pour développer, accueillir et faire croître le marché des voyages LGBT+ au Canada. Les ateliers et les séminaires se dérouleront jusqu'en 2020-2021, après avoir été modifiés pour permettre une prestation virtuelle en raison de la pandémie de la COVID-19.

Le tourisme LGBT+ est une occasion de développement économique offrant un grand potentiel de produits et de services rentables à long terme. Bien que l'impact de la pandémie ait fortement réduit les voyages, ce projet préparera les entreprises et les communautés à atteindre de nouveaux segments de marché et à accroître leur compétitivité lorsque les restrictions commenceront à s'atténuer. Selon l'Organisation mondiale du tourisme des Nations unies, les voyageurs LGBT+ sont reconnus comme voyageant plus fréquemment et dépensant plus que la moyenne. Le marché mondial est évalué à 200 milliards de dollars américains par année.



Reconnaître l'excellence dans le tourisme autochtone

Le projet RISE, mené par l'Association touristique autochtone du Canada (ATAC) et RH Tourisme Canada, a été lancé en octobre 2019. Cette initiative permettra de mettre à jour et de transformer les lignes directrices nationales de l'ATAC en un cadre de reconnaissance basé sur des normes pour le tourisme autochtone.

Le projet RISE veillera à ce que le cadre nouvellement actualisé contribue à répondre à la demande de développement et de commercialisation d'entreprises et d'expériences touristiques autochtones, ce qui contribuera à la croissance durable du tourisme autochtone au Canada, à mesure que les restrictions de voyage COVID-19 seront levées.

Le projet soutiendra les entreprises touristiques autochtones de toutes sortes, des expériences culturelles authentiques aux services touristiques essentiels dans les destinations autochtones, en passant par les initiatives communautaires au stade de la planification. Il en résultera une meilleure préparation des entreprises, des entrepreneurs et des organisations qui participent au projet, ce qui améliorera leur capacité à attirer des visiteurs et à offrir des expériences de qualité mémorables. Pour ce faire, le projet RISE fournira des critères précis, mesurables, applicables et faciles à mettre en œuvre afin de garantir que les opérateurs touristiques autochtones sont parfaitement préparés pour les voyageurs d'aujourd'hui.

Le projet RISE respecte les protocoles culturels, les philosophies et les visions du monde autochtones tels que définis par les gardiens du savoir autochtone et, à ce titre, il est élaboré dans le cadre d'un processus de collaboration. L'équipe du projet a commencé à mener un processus d'engagement à l'échelle nationale pour s'assurer que tous les intervenants du tourisme autochtone ont la possibilité de contribuer à l'élaboration du programme de reconnaissance des normes.

En novembre 2019, l'équipe du projet a eu l'honneur de participer au plus grand Congrès international du tourisme autochtone (CITA) du monde à Kelowna, en Colombie-Britannique, où elle a reçu d'excellentes rétroactions et un soutien pour l'initiative. Les travaux sur le projet RISE se poursuivent en 2020-2021, en tenant compte des bouleversements considérables provoqués par la pandémie et de ses effets dévastateurs sur l'ensemble du secteur du tourisme.



Programme d'accréditation SMART

S'efforçant de professionnaliser le secteur du tourisme et de s'assurer que des programmes de qualité liés au tourisme sont disponibles, reconnus et recherchés, RH Tourisme Canada gère un programme d'accréditation flexible et inclusif qui répond aux besoins identifiés des fournisseurs de programmes, des apprenants et de l'industrie : le programme d'accréditation SMART.

Le programme d'accréditation SMART cherche à fournir aux établissements d'enseignement post-secondaires publics et privés, ainsi qu'aux fournisseurs de formation en entreprise offrant des programmes liés au tourisme, l'occasion de démontrer que leur programmation éducative en tourisme respecte ou dépasse les normes de l'industrie. Il vise également à fournir des repères que les fournisseurs de programmes en tourisme peuvent utiliser pour favoriser l'amélioration continue de leurs programmes.

Deux niveaux d'accréditation sont possibles : le statut de Programme SMART pour les programmes qui répondent aux critères de base et le statut de Programme Ultra SMART+ pour ceux qui répondent à des critères additionnels.

En 2019-2020, plusieurs nouvelles demandes étaient en cours d'évaluation. Onze programmes accrédités Ultra SMART+ étaient en place dans sept établissements canadiens :

- › le CÉGEP de St-Félicien;
- › le *Centennial College*;
- › le *Confederation College*;
- › *HT Hospitality Training*;
- › le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick;
- › *Olds College*; et
- › l'Université Ryerson.





Formation et reconnaissance professionnelle Emerit

En tant que chef de file dans le développement des compétences en tourisme, RH Tourisme Canada a rapidement réagi lorsque la pandémie a commencé à toucher le pays, veillant à ce que l'ensemble du secteur ait un libre accès aux ressources clés qui aideraient à établir les bases d'une relance solide.

Soutenir une main-d'œuvre résiliente

À la fin mars 2020, RH Tourisme Canada a travaillé en étroite collaboration avec ses partenaires de distribution Emerit pour offrir des possibilités de perfectionnement professionnel continu, de formation polyvalente et de préparation à l'emploi en offrant gratuitement un certain nombre de modules en ligne Emerit.

Compte tenu des effets persistants de la pandémie et de la réaction positive retentissante, la gamme complète des cours en ligne a été ouverte par la suite. Des milliers de modules ont été activés dans tous les coins du pays. Ces formations ont aidé les gens à renforcer leurs compétences, que ce soit pour assumer de nouvelles responsabilités dans un contexte de changement sur le lieu de travail ou pour explorer de nouvelles possibilités à mesure que le secteur commence à se relever.

Entrepreneurs avertis

Dans le cadre de plusieurs projets pancanadiens visant à fournir au secteur canadien du tourisme un éventail de programmes de préparation au marché, RH Tourisme Canada a commencé, à l'automne 2019, à actualiser et à améliorer sa collection Entrepreneurs avertis.

Conçue pour les propriétaires de petites entreprises, cette collection propose des outils pratiques tels que des modèles et des feuilles de travail, ainsi que des modules d'apprentissage sur les aspects suivants :

- › Planification des affaires
- › Gestion financière
- › Gestion des ressources humaines
- › Marketing
- › Vente et service
- › Gestion des opérations

Cette initiative fera évoluer la ressource vers une prestation adaptée aux appareils mobiles et ajoutera du contenu et des outils pour traiter les politiques de harcèlement sexuel et favoriser un lieu de travail sûr et inclusif. La mise à jour inclura des compétences culturelles et mettra en évidence les pratiques exemplaires.

Son contenu a servi de point de départ à une ressource supplémentaire envisagée en mars 2020 pour soutenir les propriétaires-exploitants touristiques durement touchés par la pandémie de la COVID-19 : la Trousse d'outils de relance des activités touristiques. Cette ressource en ligne pratique et gratuite comprendrait des lignes directrices, des listes de vérification et un contenu téléchargeable pour aider les opérateurs touristiques à chaque étape de leur parcours.

emerit[®].ca



Faciliter les discussions sur la politique du marché du travail

RH Tourisme Canada travaille en collaboration avec des organisations touristiques nationales, provinciales/territoriales et régionales et avec tous les paliers gouvernementaux pour s'assurer que les besoins du secteur du tourisme sont communiqués et abordés dans toutes les discussions sur la politique en matière de tourisme.

Forum annuel sur le marché du travail en tourisme

Les 4 et 5 mars 2020, RH Tourisme Canada a rassemblé plus de 70 intervenants touristiques de partout au pays pour examiner les enjeux liés au travail qui ont une incidence sur la croissance du secteur et élaborer des stratégies sur des initiatives visant à renforcer son avenir.

L'événement est un élément clé de l'objectif de l'organisation de créer un marché du travail plus résilient et plus inclusif. Les entreprises, les associations, les gouvernements et le secteur de l'éducation travaillent ensemble pour définir les moyens d'améliorer les stratégies en matière de main-d'œuvre, les ressources et la capacité à les mettre en œuvre.

RH Tourisme Canada a présenté les plus récentes données sur le marché du travail et d'autres données pertinentes pour encadrer les discussions à propos des enjeux actuels du marché du travail dans le secteur du tourisme. Les délégués ont fourni des idées riches et variées sur l'éducation, le développement de la main-d'œuvre, les stratégies d'attraction et de rétention, et les priorités en matière de plaidoyer, de politiques et de programmes. La COVID-19 ayant

dévasté de nombreux pays du monde entier, mais n'étant pas encore arrivée au Canada, l'événement a suscité des spéculations sur la façon dont l'économie touristique du pays pourrait être touchée. RH Tourisme Canada continue à collaborer avec les nombreuses personnes présentes afin de recadrer les enjeux à la lumière des répercussions actuelles de la pandémie et de planifier l'événement de 2021.

RHTourisme.ca

Le site Web de RH Tourisme Canada est la destination par excellence pour accéder à des renseignements sur le marché du travail en tourisme, se renseigner sur les initiatives en cours, explorer les plans stratégiques, trouver des occasions de participer à des projets et accéder à des ressources en matière de sensibilisation aux carrières, d'éducation et de RH.

Des améliorations continues garantissent que le site offre aux intervenants du secteur du tourisme des informations essentielles pour relever les défis d'aujourd'hui et de demain en matière de marché du travail et de ressources humaines. En mars 2020, l'organisation a rapidement lancé le centre de ressources COVID-19 afin d'aider le secteur du tourisme, durement touché, à trouver les dernières recommandations et à accéder aux aides pertinentes.

Le site continue d'évoluer pour refléter la crise en cours et partager les efforts pertinents déployés pour aider le secteur du tourisme canadien, y compris le suivi mensuel de la main-d'œuvre et des informations sur l'impact de la pandémie.

Bulletin Insider

RH Tourisme Canada publie toutes les deux semaines son bulletin d'information électronique, *Insider*. Chaque numéro présente un recueil d'informations sur le marché du travail du tourisme, de faits saillants sur le développement de la main-d'œuvre, d'appels à l'expertise, de nouvelles et d'événements de l'industrie, et d'articles sur des thèmes liés aux RH ayant une incidence sur le succès actuel et futur du secteur. En février 2020, *Insider* a lancé un modèle plus épuré, avec des éléments visuels pour souligner que les gens sont au cœur de l'expérience touristique. Puis, en mars 2020, il a servi de véhicule clé pour diffuser des informations et des mises à jour précises et opportunes au moment où la pandémie de la COVID-19 a frappé le Canada. *Insider* continuera à diffuser des nouvelles fiables alors que le secteur cherche à se relever et à renforcer sa résilience.

Nominations et rôles consultatifs

RH Tourisme Canada a eu le plaisir de partager son expérience et son expertise dans plusieurs contextes :

- › Conseil consultatif ministériel sur l'immigration d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
- › Conseil d'information sur le marché du travail (Forum des ministres du marché du travail)
- › Conseil d'administration de la TTRA (*Travel and Tourism Research Association*)
- › Comité consultatif de la *Ted Rogers School of Management* de l'Université Ryerson
- › Comité consultatif du Programme de gestion des hôtels et restaurants du cégep *Heritage College*
- › Comité consultatif du Programme d'étudiants réfugiés (PÉR) d'Entraide universitaire mondiale du Canada (EUMC)

Présentations et allocutions

En 2019-2020, RH Tourisme Canada a présenté les plus récentes données sur le marché du travail et l'information relative aux projets de recherche en cours à un vaste éventail d'événements, forums et réunions rassemblant des associations provinciales, nationales et internationales, des comités consultatifs, des établissements d'enseignement et tous les paliers gouvernementaux.

RH Tourisme Canada a participé activement à plusieurs événements et conférences :

- › Réunion des intervenants du Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage/séance de mobilisation d'EDSC
- › Présentation au Cégep *Heritage College*
- › Collège *Centennial*
- › Réunion du Centre national d'immigration du Conference Board du Canada
- › Réunion des directeurs du GTTP (*Global Travel and Tourism Partnership*)
- › Congrès de l'Association des hôtels du Canada
- › Congrès international du tourisme autochtone
- › Table ronde nationale sur le tourisme et les voyages (ISDE)
- › *Tourism Workplace Leadership Conference* de la Saskatchewan
- › *Terroir Symposium*
- › Congrès de l'Association de l'industrie touristique du Canada
- › Sommet annuel de l'Association de l'industrie touristique du Nouveau-Brunswick
- › Sommet annuel de l'Association de l'industrie touristique de la Nouvelle-Écosse
- › Congrès annuel de *Travel and Tourism Research Association (TTRA) Canada*
- › Réunion du conseil d'administration de la *World Trade Centers Association*



Garantir la main-d'œuvre de demain

Avant la COVID-19, les emplois liés au tourisme mobilisaient plus de 10 % de la main-d'œuvre canadienne et constituaient l'un des principaux employeurs de jeunes au Canada.

Bien que l'on s'attende à ce que la pandémie freine l'emploi dans le secteur du tourisme jusqu'en 2023, la demande refoulée de produits et de services touristiques, dès que les individus pourront à nouveau voyager librement, risque de submerger un secteur qui aura perdu de façon permanente des employés qu'il ne pouvait plus retenir, ces derniers s'étant naturellement mis à la recherche d'emplois plus stables dans d'autres secteurs.

Maintenir une conscience de l'étendue des possibilités de carrière que le secteur du tourisme peut offrir est encore plus vital aujourd'hui. À mesure que le tourisme reprendra, le secteur aura besoin d'idées novatrices et de nouvelles compétences pour reconstruire une économie touristique résiliente. Il aura besoin d'un personnel axé sur la clientèle capable de créer des expériences mémorables. Il aura besoin d'une main-d'œuvre diversifiée et inclusive pour accueillir les visiteurs du monde entier. Face à la perspective d'une nouvelle pénurie de main-d'œuvre, les intervenants du secteur du tourisme doivent maintenir le dialogue avec les étudiants, les nouveaux arrivants au Canada et d'autres personnes qui explorent leurs options de carrière afin de promouvoir les nombreuses possibilités que le tourisme peut offrir.

RH Tourisme Canada continue à mettre en valeur les avantages de faire carrière dans le tourisme grâce à une stratégie à plusieurs volets.

Le programme de **l'Académie canadienne du voyage et du tourisme (ACVT)** de l'organisation encourage les étudiants du secondaire à explorer

l'impact du tourisme au niveaux local, national et international. Les étudiants acquièrent simultanément les compétences transférables qui leur donneront une longueur d'avance dans leurs études postsecondaires et sur le marché du travail. Le programme a tiré parti des ressources d'apprentissage en ligne pour soutenir les étudiants et les enseignants qui ont dû ré-imaginer leur programme en raison de la pandémie. En tant que membre canadien du *Global Travel and Tourism Partnership*, les participants à l'ACVT peuvent prendre part à des projets internationaux et établir des liens avec des étudiants en tourisme et des partenaires de soutien du monde entier. L'ACVT a la valeur ajoutée de faire évoluer les mentalités en matière d'emploi dans le tourisme pour les enseignants, les conseillers en orientation, les parents et autres personnes influentes.

Les ressources de sensibilisation aux carrières **Explorez le tourisme** présentent l'éventail des possibilités d'emploi dans le tourisme et traitent des perceptions erronées courantes du secteur. Des outils en ligne interactifs aident les étudiants et les chercheurs d'emploi à trouver la bonne voie pour eux et à explorer les compétences de première ligne et de gestion recherchées par les employeurs.

En outre, RH Tourisme Canada influence l'image des emplois dans le secteur grâce à un dialogue solide avec tous les paliers gouvernementaux et à une stratégie de marketing qui met en évidence les divers parcours que les dirigeants du secteur du tourisme ont suivis dans leur cheminement vers une carrière réussie.

Les services-conseil Emerit : promouvoir une main-d'œuvre mondiale

Depuis près d'une décennie, RH Tourisme Canada collabore avec d'autres secteurs économiques pour partager son expertise sur les cadres de compétences, les modèles d'évaluation, la reconnaissance professionnelle et l'accréditation.

Fondation canadienne pour le développement de carrière (FCDC)

L'équipe de services-conseil Emerit a élaboré un cadre de compétences exhaustif pour les professionnels du développement de carrière en s'appuyant sur les contributions de plus de 500 experts de l'industrie à travers le Canada. Ce cadre constituera la base d'un programme national de certification professionnelle qui sera élaboré en 2020-2021.

Forum pour la formation en commerce international (FITT)

Le FITT (ou *Forum for International Trade Training*) a confié à l'équipe de services-conseil Emerit le soin de continuer à soutenir l'organisation dans ses examens FITThabilités, développés par l'équipe de services-conseil Emerit en 2016. Le projet comportait deux volets : 1) effectuer des analyses statistiques sur les examens sommatifs pour le programme FITThabilités pour chacun des six cours et réviser les questions selon les besoins, et 2) développer de nouvelles questions à ajouter à chacune des six banques d'examens sommatifs FITThabilités afin de constituer les banques pour assurer une couverture suffisante des compétences ciblées dans chaque module.

Institut canadien du trafic et du transport (ICTT)

L'équipe de services-conseil Emerit a aidé l'ICTT dans le cadre de deux initiatives liées à l'accréditation CCLP® (*CITT-Certified Logistics Professional*) de l'Institut : la validation et la revue de l'examen de pratique pour s'assurer que son niveau de difficulté et la note de passage requise étaient en harmonie avec ceux de l'examen de certification et l'élaboration d'un guide d'étude pour aider les candidats à se préparer à l'examen de certification.

Ressources humaines, industrie électrique du Canada (RHIEC)

RHIEC a continué à faire appel à l'équipe de services-conseil Emerit pour un projet visant à élaborer un cadre de compétences dynamique pour répondre aux besoins actuels de l'industrie. L'année 2019-2020 a vu la révision et la validation de neuf professions, ainsi que l'élaboration de six nouvelles normes professionnelles nationales. En outre, une analyse de professions additionnelles a permis de s'assurer que le cadre de compétences englobe le champ d'application du secteur de l'électricité et des énergies renouvelables.

Hospitality Newfoundland and Labrador

RH Tourisme Canada et *Hospitality Newfoundland & Labrador* ont réalisé des progrès avec leur projet de formation et de recherche d'une durée de trois ans visant à réorienter les travailleurs de secteurs non touristiques vers des emplois dans le secteur touristique à Terre-Neuve et au Labrador. Ce projet permettra de cerner la formation requise dans les destinations touristiques rurales qui ont un fort potentiel d'expansion de leur industrie touristique, mais qui font face à un taux de chômage élevé ou à une faible participation au marché du travail.

Association des centres du commerce international

L'équipe de services-conseil Emerit a finalisé le travail sur le programme d'accréditation de l'Association des centres du commerce international (ou *World Trade Centers Association*) suite à une mise à l'essai réussie du système, y compris la finalisation des détails sur le processus d'accréditation, la confirmation des critères de notation et la production de ressources d'orientation pour les évaluateurs, ainsi que de ressources pour les établissements recherchant des informations et des conseils sur l'obtention de cette nouvelle accréditation internationale.



Partenariats

RH Tourisme Canada tient à reconnaître le soutien continu du gouvernement du Canada, particulièrement par le biais d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) et de son Programme d'appui aux initiatives sectorielles, Innovation, Sciences et Développement économique (ISDE) et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

Une solide relation de longue date avec le gouvernement fédéral a contribué à faire de RH Tourisme Canada le chef de file pour ce qui est de fournir au secteur du tourisme canadien des renseignements opportuns et adaptés sur le marché du travail, le plus important programme de formation et de reconnaissance professionnelle en dehors du programme des apprentis, et des stratégies progressives et avant-gardistes en matière de ressources humaines pour développer et maintenir une main-d'œuvre en tourisme de calibre mondial.

RH Tourisme Canada remercie son réseau partenaire d'organisations de ressources humaines (ORH) provinciales et territoriales qui jouent un rôle essentiel dans le soutien de son travail et de son mandat. Leurs liens étroits avec les intervenants de leur région contribuent à fournir aux professionnels de l'industrie, aux éducateurs et aux autres experts la possibilité de contribuer aux initiatives sectorielles. Par leur soutien à la formation et à la reconnaissance professionnelle Emerit, ils favorisent le développement professionnel et l'établissement de normes de calibre mondial pour la main-d'œuvre du secteur du tourisme au Canada.

Ces ORH sont les suivantes :

- › *Alberta Hotel & Lodging Association*
- › Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
- › *Go2HR*
- › *Hospitality Newfoundland & Labrador*
- › *Manitoba Tourism Education Council*
- › *Nova Scotia Tourism Human Resource Council*
- › *OTEC – Ontario Tourism Education Corporation*
- › *Saskatchewan Tourism Education Council*
- › Association de l'industrie touristique du Nouveau-Brunswick
- › Association de l'industrie touristique de l'Île-du-Prince-Édouard
- › *Yukon Tourism Education Council*

RH Tourisme Canada souhaite exprimer sa gratitude envers ses 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. Leur coopération et leur soutien continus sont essentiels pour atteindre notre objectif commun de soutenir et de reconstruire un secteur touristique canadien résilient et prospère.

RH Tourisme Canada a établi les partenariats suivants en 2019-2020 :

Sommet canadien du plein air

RH Tourisme Canada a signé un protocole d'entente (PE) avec le Sommet canadien du plein air en février 2020. L'accord établit un partenariat de collaboration entre les deux parties en vue de créer une communauté unifiée du plein air. Les organisations travailleront ensemble à la révision des normes professionnelles nationales pour les guides en tourisme d'aventure.

Safa

Pour aider les employeurs à comprendre les décisions qui sous-tendent le roulement volontaire du personnel et à maintenir l'engagement de leurs précieux employés, RH Tourisme Canada a signé un protocole d'entente (PE) avec Safa, une entreprise canadienne de logiciels qui fournit des outils et un processus de certification aux employeurs afin d'améliorer la rétention du personnel. Appliquant des principes psychologiques et utilisant l'intelligence artificielle et des algorithmes prédictifs, Safa travaille avec les hôteliers pour mesurer et évaluer le risque et l'intention de départ du personnel, en cherchant à réduire la nécessité de processus de recrutement coûteux et laborieux.

Le Moulin Microcrédits

RH Tourisme Canada a établi un nouveau partenariat avec Le Moulin Microcrédits, un organisme de bienfaisance enregistré qui offre des microcrédits à faible taux d'intérêt aux nouveaux arrivants qualifiés au Canada qui ont du mal à assumer le coût de l'amélioration des compétences, des titres de compétences et des reconnaissances professionnelles

en raison de leur faible revenu ou de l'absence d'antécédents de crédit au Canada. La relation de longue date qu'entretient Le Moulin Microcrédits avec les organismes d'aide aux immigrants en Alberta et à Saskatoon permettra de mieux faire connaître le programme Destination Emploi de RH Tourisme Canada.

Entraide universitaire mondiale du Canada

RH Tourisme Canada a établi un partenariat de travail avec Entraide universitaire mondiale du Canada (EUMC) en vertu duquel RH Tourisme Canada s'est joint au comité consultatif des projets d'EUMC. Le Programme d'étudiants réfugiés (PÉR) d'EUMC partage des objectifs communs avec le programme « Destination Emploi » de RH Tourisme Canada, tous deux axés sur la formation et les possibilités d'emploi pour les nouveaux arrivants au Canada. Les programmes sont financés par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).

Partenariats continus

En 2019-2020, RH Tourisme Canada a renforcé ses partenariats continus avec un éventail diversifié d'organisations canadiennes et internationales, incluant notamment :

- › *Civility Experts Inc.*
- › *Complete Purchasing Solutions*
- › Institut technique Don Bosco
- › *Global Travel and Tourism Partnership (GTTP)*
- › *HireUpn*, une initiative d'entreprise sociale d'*Impakt Corporation*
- › Université Ryerson
- › *Tourism & Hospitality Skills Council (India)*
- › Association de l'industrie touristique du Canada
- › Association de l'industrie touristique de l'Ontario
- › Université de Guelph



Prix

En 2019-2020, RH Tourisme Canada a eu l'honneur de décerner trois prix en reconnaissance de contributions au secteur touristique canadien.

Living Water Resorts

Living Water Resorts a accepté le prix pour service émérite en matière de RH décerné en reconnaissance de ses contributions significatives au développement d'une main-d'œuvre en tourisme de calibre mondial. Cet établissement de Collingwood, en Ontario, a une longue histoire de valorisation de son personnel et de mise en œuvre de politiques RH progressistes et favorables.

En 2019, son équipe a fait preuve de leadership et de compassion face à une situation choquante : une enquête policière a révélé que les préposés à l'entretien ménager mexicains que *Living Water Resorts* avait engagés par l'intermédiaire d'une agence de travail temporaire étaient victimes de la traite des êtres humains. Alors qu'on leur avait promis des emplois et de l'éducation, ces personnes avaient été entassées dans des logements insalubres, ne recevant que 50 dollars de salaire par mois. La direction de *Living Water Resorts* payait à l'agence un tarif équitable et était persuadée que les travailleurs recevaient leur juste part et qu'ils étaient traités avec dignité et humanité. Le personnel de l'établissement a lancé un effort communautaire coordonné pour aider les victimes, ce qui a permis de leur offrir un domicile sûr, un emploi, des vêtements et d'autres formes de soutien.

CGLCC

La Chambre de commerce LGBT+ du Canada (CGLCC) a accepté le prix de la contribution exceptionnelle à l'avancement des pratiques progressistes en matière de ressources humaines. Ce prix prestigieux est décerné aux personnes, aux organisations et aux employeurs qui, depuis plus de dix ans, jouent un rôle de premier plan dans l'avancement des pratiques de gestion des ressources humaines qui favorisent un service authentique et de qualité et contribuent à la capacité du Canada à être concurrentiel à l'échelle mondiale.

Créée en 2003, la CGLCC soutient la diversité en mettant en relation les entreprises LGBT+ avec le reste du monde des affaires et en fournissant des ressources aux entreprises qui cherchent à attirer la clientèle LGBT+ et à offrir un lieu de travail accueillant et inclusif. L'organisation a été à l'origine de programmes de formation en matière de diversité LGBT+ et de préparation au marché afin d'offrir des sites sûrs et respectueux dans tout le Canada. Sa vision et son leadership ont permis aux employeurs du secteur du tourisme d'avoir accès à des ressources pratiques qui améliorent leur capacité à offrir un environnement ouvert et accueillant aux touristes comme au personnel.

Tony D'Ariano, prix de l'Employé de l'année en tourisme

Tony D'Ariano, un employé de longue date de l'hôtel *Residence Inn by Marriott London Downtown*, a été déclaré gagnant du prix de l'Employé de l'année 2019 de RH Tourisme Canada dans le cadre des Grand Prix canadiens du tourisme de l'Association de l'industrie touristique du Canada (AITC). Ce prix reconnaît un professionnel de première ligne dont le leadership, le dévouement et la haute qualité de service sont des exemples d'excellence dans l'industrie du tourisme.

Tony, dont la candidature a été proposée par Anna McNutt, directrice générale, va constamment au-delà des attentes pour offrir un service d'excellence et des expériences mémorables à ses clients et collègues. Sa passion pour l'excellence est évidente dans ses contributions à la formation, au renforcement de l'esprit d'équipe, à la réduction des coûts, aux efforts de vente, aux relations avec les clients et le personnel, aux solutions innovantes et au rétablissement du service. À la tête du comité de santé et de sécurité, il a joué un rôle déterminant dans l'obtention par l'hôtel de la médaille d'or du champion canadien de la sécurité (*Canada's Safety Champion*) pour deux années consécutives grâce à la sécurité au travail. Se décrivant lui-même comme un « fanatique du service », il est un membre indispensable et estimé de l'équipe du *Residence Inn*.

États financiers

Bilan au 31 mars 2020

	2018-2019	2019-2020
ACTIFS		
Actifs à court terme		
Encaisse	149 576 \$	158 188 \$
Trésorerie en placements	34 687 \$	33 725 \$
Investissements à court terme	120 450 \$	64 856 \$
Comptes clients	1 087 928 \$	1 005 482 \$
TVH récupérable	81 889 \$	85 899 \$
Inventaire	7 400 \$	9 701 \$
Charges payées d'avance	18 682 \$	20 561 \$
	1 500 612 \$	1 378 412 \$
Investissements à long terme	1 437 842 \$	1 456 615 \$
Biens immobiliers	18 780 \$	8 100 \$
ACTIF TOTAL	2 957 234 \$	2 843 127 \$
PASSIFS ET ACTIFS NETS		
Passifs à court terme		
Comptes fournisseurs	1 054 404 \$	511 770
Revenu reporté	43 498 \$	148 613
	1 097 902 \$	660 383
Actifs nets		
Investi dans des biens immobiliers	18 780 \$	8 100 \$
Non assujetti à des restrictions	1 840 552 \$	2 174 644 \$
	1 859 332 \$	2 182 744 \$
TOTAL DU PASSIF ET DE L'ACTIF NET	2 957 234 \$	2 843 127 \$

Le conseil d'administration de RH Tourisme Canada

Le conseil d'administration de RH Tourisme Canada soutient et guide l'organisation pancanadienne dans la réalisation de son mandat. Treize directeurs formant un échantillon représentatif de tous les intervenants du secteur canadien du tourisme sont soumis à un examen approfondi en fonction du cadre de compétences du conseil d'administration. Cela permet de mettre l'accent sur les compétences essentielles que chaque directeur peut apporter à l'expertise collective d'un conseil d'administration engagé et proactif.

RH Tourisme Canada remercie les administrateurs sortants suivants, dont le mandat a pris fin en 2019-2020, et leur adresse ses meilleurs vœux : Victoria Behune, ancienne présidente et directrice générale de l'*Ontario Tourism Education Corporation*; Shanna Munro, ancienne présidente et directrice générale de Restaurants Canada; Ivan White, agent de développement en tourisme et en marketing, *No'kmaq Village - Flat Bay Band Inc.* et Christine Willow, ancienne partenaire/propriétaire du *Chemistry Consulting Group*.

Par ailleurs, RH Tourisme Canada déplore le décès de Bill Pallett, ancien président du conseil d'administration de RH Tourisme Canada et partisan et défenseur de longue date de l'organisation. Les conseils et le leadership de Bill au sein de RH Tourisme Canada laissent un impact indélébile. Sa capacité à établir des liens avec chaque membre du conseil d'administration et les autres intervenants a contribué à l'identité et au succès de l'organisation. Il nous manquera beaucoup.

Les administrateurs de RH Tourisme Canada

(en date du 25 novembre 2020)

Accardi, Vince

Vice-président, développement des relations avec les intervenants et des affaires, Association de l'industrie touristique du Canada;
Directeur exécutif, *Meetings Mean Business Canada*

Baker, Joe

Conseiller stratégique
Ontario Tourism Education Corporation (OTEC)

Bax, Krista

Directrice général
go2HR

Bence, Jim

Président et directeur général
Saskatchewan Hotel & Hospitality Association

Dimanche, Frederic

Directeur, *Ted Rogers School of Hospitality and Tourism Management*
Université Ryerson

Doerksen, Darlene

Directrice générale
Yukon Tourism Education Council

Fontaine, Shannon

Directrice générale
Manitoba Tourism Education Council/Manitoba Tourism Education College

Ford, Juanita

Chef de l'exploitation
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*

Grymol, Susie

Présidente
Association des hôtels du Canada

Henry, Keith

Président et directeur général
Association touristique autochtone du Canada

Kalimeris, Tracey

Vice-présidente, talent et culture
Accor, Amérique du Nord et centrale

Mondor, Philip

Président et directeur général
RH Tourisme Canada

Potter, Beth

Présidente et directrice générale
Association de l'industrie touristique de l'Ontario

Rapport annuel 2019-2020 de RH Tourisme Canada

Publié novembre 2020.
RH Tourisme Canada.

ISBN 978-1-55304-778-0

Droits d'auteur © 2020,
RH Tourisme Canada.
Tous droits réservés.

RH Tourisme Canada
4 - 71, rue Bank
Ottawa (ON) K1P 5N2 Canada

rhtourisme.ca

Tourism **HR**
Canada



RH Tourisme
Canada