
RH TOURISME CANADA
RAPPORT ANNUEL

**2020 -
2021**





Tourism **HR**
Canada



RH Tourisme
Canada

SOMMAIRE

Message de la présidence du Conseil d'administration	3
Message de la présidence	4
Rétention, relance, résilience : réagir à la COVID-19	5
Information fiable sur le marché du travail en tourisme	7
Destination Emploi : Le futur, c'est maintenant	11
Cadre de compétences futures : Amélioration de la mobilité et optimisation du rendement	13
État de préparation au marché LGBT+ : Favoriser l'inclusion et la diversité	14
Reconnaître l'excellence en tourisme autochtone	16
Programme d'accréditation SMART	17
Formation et reconnaissance Emerit	18
Mobiliser aujourd'hui la main-d'œuvre de demain	20
Progrès des discussions sur le marché du travail	21
Emerit Consulting : Renforcement des compétences dans l'ensemble des secteurs	23
Partenariats 2020-2021	24
Prix 2020-2021	26
Bilan au 31 mars 2021	27
Conseil d'administration de RH Tourisme Canada	28

RH TOURISME CANADA

MESSAGE DE LA PRÉSIDENCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Darlene Grant Fiander

La pandémie a mis à rude épreuve notre industrie comme jamais auparavant. Partout au Canada, notre industrie a subi plusieurs vagues de restrictions, de fermetures et de réouvertures. À maintes reprises, nous avons dû transformer nos activités d'exploitation pour nous adapter aux mesures changeantes en matière de santé et sécurité et à notre connaissance évolutive sur la transmission de la COVID-19. Nous avons été témoins de l'histoire bouleversante d'entrepreneurs qui ont été contraints de fermer boutique et d'autres personnes qui ont perdu leur mode de subsistance. En dépit de cela, la pandémie a aussi donné lieu à des histoires touchantes de coopération, d'esprit de collectivité et de persévérance. Alors que nous mettons un point final au présent rapport, nous entrevoyons avec espoir des signes, notamment sous la forme de vaccins, qui indiquent la fin de cette sombre période.

Pendant tout cette période, RH Tourisme Canada et ses partenaires de partout au Canada ont travaillé en étroite collaboration et ont entretenu une étroite communication dans le but de créer des stratégies, de développer des ressources et d'obtenir du soutien pour l'ensemble du secteur du tourisme. Nous saluons les efforts inébranlables des associations nationales et régionales qui ont travaillé sans relâche au nom de leur 100 000 employeurs et plus de 1,5 million de travailleurs. Leurs efforts ont donné lieu à des programmes qui vont assurer la pérennité de notre industrie.

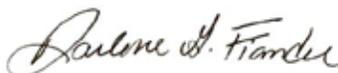
La pandémie continue d'avoir des effets marquants sur le tourisme et les pertes d'emplois importants qu'on y a essayées nuiront certes à la pleine reprise économique de ce secteur d'activités. Une année après l'arrivée de la pandémie au Canada, le tourisme avait perdu 450 000 employés par rapport à l'année précédente, ce qui représente une perte de main-d'œuvre d'environ 22 %. L'opinion du public à l'égard du secteur du tourisme comme lieu de travail et comme choix de carrière s'est aussi détériorée. Dans un sondage mené en novembre 2020, 39 % des personnes sondées ont indiqué avoir une opinion plus négative du tourisme qu'avant la pandémie. Cette tendance se reflète aussi dans le recul des inscriptions dans les programmes d'études postsecondaires en tourisme.

L'ensemble de ces tendances ont été relevées et analysées par l'équipe de RH Tourisme Canada. Grâce à son expertise, nous pouvons en effet mesurer en continu les effets de la pandémie sur la main-d'œuvre, ainsi que développer des stratégies intelligentes et proactives pour fournir un appui solide et durable à l'industrie pendant la reprise. En nous dotant d'un solide leadership et de ressources fiables, nous serons en mesure de rétablir et de reconstruire la main-d'œuvre en tourisme au Canada, ainsi qu'à devenir une destination convoitée de l'emploi.

Pour nous aider dans ces efforts, les personnes suivantes ont rejoint le Conseil d'administration en 2020-2021 : Krista Bax, directrice générale, go2HR; Juanita Ford, directrice générale des opérations, Hospitality Newfoundland and Labrador; Tracey Kalimeris, vice-présidente, Talent et Culture, Accor, Amérique du Nord et Amérique centrale; et Beth Potter, présidente et directrice générale, Association de l'industrie touristique du Canada (AITC). Leur leadership, leur expérience et leurs horizons divers ont constitué des atouts indispensables pour le Conseil d'administration de RH Tourisme Canada, alors même que nous étions engagés dans un bras de fer pour reconstruire la main-d'œuvre en tourisme.

Au nom du Conseil d'administration et de toute l'équipe de RH Tourisme Canada, je remercie chaleureusement ces personnes pour leur soutien continu à l'égard de l'organisation et de son mandat. Nous continuerons de consacrer tous nos efforts à la redéfinition du travail dans le secteur du tourisme et à la sensibilisation sur la contribution inégalable de ce secteur au bien-être économique du Canada.

À l'aube de l'ère post-COVID, nous avons cette incroyable opportunité de faire les choses autrement. La nature résiliente de notre industrie et notre détermination seront notre source d'inspiration et nous aideront à rester positifs quant à notre capacité d'atteindre nos objectifs.



DARLENE GRANT FIANDER

Présidente du Conseil d'administration, RH Tourisme Canada

RH TOURISME CANADA

MESSAGE DE LA PRÉSIDENCE

Philip Mondor

Les effets dévastateurs de la pandémie de la COVID-19 sur le secteur du tourisme sont sans précédent. La durée et la portée de ces effets continuent d'être une source d'adversité et leur imprévisibilité, un grand défi pour la reprise. RH Tourisme Canada est néanmoins résolu à soutenir le secteur du tourisme qui a été durement touché en lui fournissant sans délai les ressources dont il a besoin, ainsi que des stratégies sur lesquels il peut s'appuyer pour assurer sa reprise forte et stable.

Les données que nous collectons en continu montrent à quel point la COVID-19 a dévasté le marché de la main-d'œuvre en tourisme, bien plus que celui de tout autre secteur de l'économie. À peine dix semaines après l'arrivée de la pandémie au Canada, le tourisme avait perdu 881 700 travailleurs. Malgré un regain de l'emploi en tourisme pendant le relâchement des mesures au cours de l'été, en novembre, on estimait que le tourisme était responsable de 88 % du taux de chômage au Canada. Une année après l'arrivée de la pandémie, notre main-d'œuvre comptait 22 % moins de travailleurs par rapport aux taux pré-COVID. Au demeurant, il subsistait beaucoup d'incertitudes par rapport à la saison estivale qui approchait, ainsi qu'à notre capacité à nous doter d'effectifs suffisants pour répondre à une possible recrudescence du tourisme.

Pour couronner le tout, la reprise de notre industrie devrait être plus lente que celle d'autres secteurs en raison de sa nature internationale. Les jeunes et les personnes issues de minorités subiront les effets de cette lente reprise de manière plus marquée puisqu'ils représentent un pourcentage élevé des travailleurs dans le secteur du tourisme.

Le mandat de RH Tourisme Canada n'a jamais été aussi limpide que dans ce contexte : encourager, faciliter et coordonner de façon continue les activités de développement des ressources humaines pour soutenir l'établissement d'une industrie du tourisme durable et compétitive sur la scène internationale et le développement d'une main-d'œuvre dynamique et résiliente pour le tourisme. Dans le contexte actuel, notre point de mire est le suivant : comprendre les dynamiques en matière de main-d'œuvre, diffuser nos connaissances à ce sujet et développer les outils nécessaires pour soutenir la main-d'œuvre.

L'équipe de RH Tourisme Canada a su s'adapter très rapidement pour veiller à ce que les ressources de l'organisation demeurent accessibles et pertinentes. Des programmes en personnes ont été offerts en ligne. Les programmes d'apprentissage en ligne ont été offerts gratuitement. Notre réseau d'experts sur le marché du travail a été sollicité pour nous aider à faire le suivi des effets de la COVID-19 sur la main-d'œuvre et nous assurer que l'information à ce sujet était communiquée en continu à l'ensemble des partenaires et parties prenantes. Nous avons lancé la plateforme tourismrecovery.ca/fr/ pour mettre en commun les meilleures pratiques et conseils des employeurs. Nous avons créé un portail de ressources pour orienter les personnes vers les programmes d'aide et les services de santé mentale. Notre Forum annuel sur le marché du travail a eu lieu en ligne, ce qui a permis à un plus grand nombre de personnes d'y participer et d'échanger sur les priorités pour la reprise de la main-d'œuvre en tourisme au Canada. Ces priorités sont : compétences, offre, opinion et stratégies.

Nous avons aussi atteint nos engagements en cours au moment où la pandémie nous a surpris, y compris mettre le point final sur d'importantes initiatives qui auront des répercussions sur la main-d'œuvre en tourisme pendant de nombreuses années à venir. Pensons entre autres à notre Cadre de compétences futures, qui révolutionnera notre façon de gérer les compétences et aptitudes dans le secteur du tourisme; à Destination pour l'emploi, qui offre aux Nouveaux-arrivants de la formation sur les langues et les compétences essentielles au Canada; à des projets menés avec la Chambre de commerce gaie et lesbienne du Canada (CGLCC) et avec l'Association touristique autochtone du Canada (ATAC), qui visent à renforcer la diversité et l'inclusivité en tourisme, ainsi que l'état de préparation des entreprises touristiques de partout au Canada au marché LGBT+.

Je tiens à souligner la généreuse contribution financière du gouvernement du Canada et son soutien continu à l'ensemble de nos activités. Je remercie également chaleureusement nos partenaires et parties prenantes, qui ont continué de collaborer et de communiquer avec nous. Ils ont fait preuve d'une grande innovation afin de veiller à ce que nous atteignons avec succès nos objectifs communs de restauration d'un secteur touristique résilient et prospère au Canada. Bien sûr, mes plus sincères remerciements vont aussi à toutes les personnes qui prennent part d'une manière ou d'une autre au secteur du tourisme au Canada, que ce soit en tant qu'employeurs, qu'employés, qu'entrepreneurs, qu'étudiants ou que formateurs. Votre passion pour notre industrie du tourisme contribuera à faire du Canada une destination de calibre mondiale, ainsi qu'à raviver la soif de voyager.

Sans relâche, RH Tourisme Canada continuera de soutenir la main-d'œuvre en tourisme du Canada et à fournir à l'industrie des données pertinentes sur le marché



PHILIP MONDOR

Président et chef de la direction, RH Tourisme Canada

RÉTENTION, RELANCE, RÉSILIENCE RÉAGIR À LA COVID-19

PLATEFORME DE RESSOURCES SUR LA COVID-19

Lancée en mars 2020 par RH Tourisme Canada, la plateforme de ressources pour affronter la pandémie de la COVID-19 avait d'abord et avant tout pour objectif de fournir de l'information à jour sur les programmes des gouvernements et les restrictions en vigueur, ainsi que des conseils utiles. À mesure que la situation a évolué, la plateforme est devenue une ressource incontournable pour les sous-secteurs spécifiques de l'industrie, qui y ont entre autres trouvé des conseils pratiques, des liens vers des ressources pertinentes, des renseignements sur les programmes de soutien des gouvernements, des foires aux questions pour les employeurs et les employés, ainsi que des ressources en santé mentale.

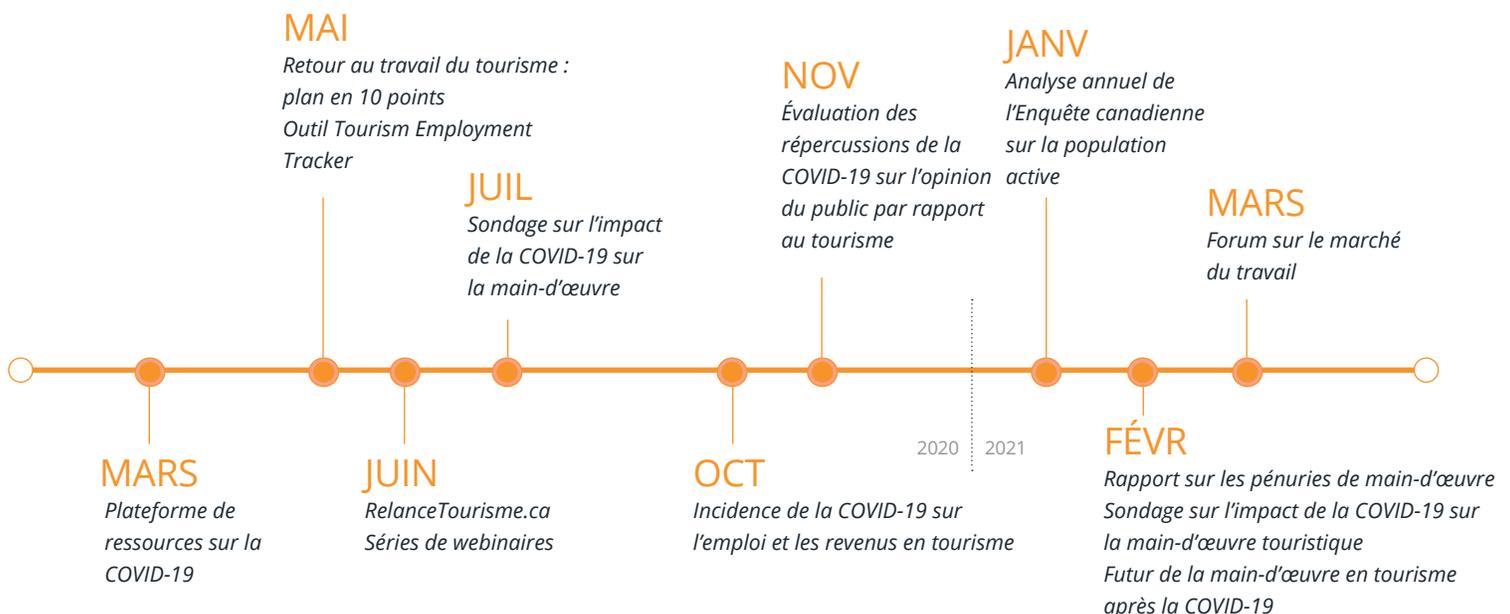
RETOUR AU TRAVAIL DU TOURISME : PLAN EN DIX POINTS

En mai 2020, RH Tourisme Canada a publié *Retour au travail du tourisme : plan en dix points*. Ce document contient dix recommandations de stratégies à mettre en place en priorité pour s'assurer que le secteur du tourisme dispose d'une main-d'œuvre prête pour l'après-COVID. Ces recommandations sont fondées sur les résultats de l'étude menée dans le cadre du développement de la *Trousse d'outils pour la relance de la main-d'œuvre en tourisme*. Le but de ce projet était d'offrir de l'information claire sur les exigences de santé et sécurité et les préoccupations en matière de main-d'œuvre et de dotation en personnel. Les dix points sont :

1. Fournir des directrices pratiques et explicites
2. Se doter d'un plan d'assurance-emploi flexible pour le retour au travail
3. Offrir une formation axée sur les nouvelles exigences en matière de services et de milieu de travail
4. Repenser les plans de main-d'œuvre et adopter une stratégie en matière de personnel post-covidien
5. Élaborer des plans de développement de la main-d'œuvre communautaire et une stratégie pancanadienne pour le marché du travail dans le secteur du tourisme
6. Définir une stratégie de maintien et de croissance de l'emploi dans le secteur du tourisme, et faire la promotion du tourisme comme destination pour l'emploi
7. Harmoniser les nouvelles stratégies d'entreprise et de services
8. Adapter les stratégies aux populations ciblées
9. Se procurer des données sur le marché du travail pour orienter les décisions en matière de politiques et de programmes
10. Mettre en place un passeport de compétences pour améliorer la mobilité des travailleurs et des apprenants

SITE WEB RELANCETOURISME.CA

Lancé en juin 2020 et destiné aux exploitants touristiques, le microsite *Boîte à outils pour la relance de la main-d'œuvre touristique* fournit des renseignements et des ressources utiles pour assurer la reprise et la réussite des affaires. Il regorge de renseignements qui visent spécifiquement à aider les exploitants à atténuer les effets de la pandémie sur leur entreprise et leur personnel. Pratique et gratuit, le microsite propose des guides, des listes de contrôle et d'autres contenus téléchargeables qui soutiennent les exploitants à toutes les étapes de leur reprise. Les cinq modules sont axés sur les principaux aspects de l'entreprise : budget et finances, communications, marketing, stratégie et main-d'œuvre. Dans une autre section, on fournit des liens vers d'autres sources d'information pertinente ou des guides spécifiquement conçus pour les sous-secteurs du tourisme (hébergement, restauration, loisirs et divertissements, transport et services de voyages).



SÉRIES DE WEBINAIRES

RH Tourisme Canada a développé le webinaire *De la relance à la résilience : comment les voyageurs peuvent apprendre, se développer et prospérer après une pandémie*. D'une durée d'heure et offert entièrement gratuit, le webinaire a été lancé en même temps que la *Boîte à outils pour la relance de la main-d'œuvre touristique* en juin 2020. On y présente quelques composantes clés de la Boîte à outils et on fournit des conseils pratiques pour les appliquer efficacement, c'est-à-dire de manière à répondre aux besoins spécifiques dans le contexte de la reprise.

Devant la popularité de ce webinaire, RH Tourisme Canada a proposé une série de webinaires au cours de l'automne, y compris cinq webinaires d'une heure sur les thèmes du microsite de la Boîte à outils (tourismrecovery.ca/fr/). Dans chaque webinaire, on fournit de l'information et des conseils pour aider les entreprises touristiques à maintenir leurs activités, à assurer leur reprise et à être plus résilientes. Voici les thèmes :

- Planification stratégique de la continuité des affaires
- Évaluation et création de nouvelles sources de revenus
- Élaboration de partenariats communautaires stratégiques
- Adaptation aux nouvelles réalités du marché : produits, tarif, placement, positionnement
- Force de la main-d'œuvre

Au cours de l'exercice 2020-2021, trois autres webinaires ont été développés, dont deux en septembre et en janvier, qui présentaient des données à jour sur les tendances de la main-d'œuvre, les perspectives des prochaines années en ce qui a trait aux enjeux de main-d'œuvre et des recommandations de politiques ou programmes pour aider le secteur a relancé sa main-d'œuvre. Le troisième webinaire a été développé en décembre : un défenseur et écrivain bien connu dans le domaine des droits en santé mentale a démystifié certains problèmes, comme la santé mentale, la résilience et le bien-être.

ENGAGEMENT MÉDIATIQUE

Tout au long de l'exercice 2020-2021, RH Tourisme Canada a mise à profit son expertise, ainsi que partagé ses données et études sur la question de la main-d'œuvre dans le contexte de la pandémie dans le cadre d'articles et d'entrevues publiés dans de nombreux médias, allant de publications grand public à des publications spécifiques de l'industrie. Les sujets abordés étaient aussi variés que les pertes d'emploi et les prévisions en matière de reprise, que des conseils pour retenir son personnel et accueillir les clients en toute sécurité.

RAPPORT SUR LES PÉNURIES DE MAIN-D'ŒUVRE

Dans le contexte du *Forum sur le marché du travail* tenu en février 2021, RH Tourisme Canada a organisé un webinaire sur les pénuries de main-d'œuvre en tourisme au Canada et ce qu'il faut pour la relancer. Ce court webinaire met en évidence les priorités stratégiques en vue de la reprise de la main-d'œuvre en tourisme, et cerne les principaux éléments qui sont essentiels à la revitalisation du marché du travail, c'est-à-dire offre, compétences, opinion et stratégie. Des travaux sur ces sujets ont été menés au cours de l'exercice 2020-2021. Ils continueront d'être au cœur des priorités de l'organisation au cours du prochain exercice. En voici un résumé :

OFFRE	COMPÉTENCES	OPINION	STRATÉGIE
1. Renforcer les stratégies de rétention des travailleurs	1. Élargir l'offre de formation gratuite et en ligne	1. Poursuivre en priorité des études sur l'IMT pour le secteur du tourisme	1. Développer une stratégie pancanadienne pour la main-d'œuvre
2. Mettre en place un programme pour faire revenir les travailleurs dans le secteur	2. Améliorer la visibilité de l'outil <i>Workforce Management Engine</i>	2. Établir un programme d'accréditation pour la garantie de pratiques standards	2. Créer un groupe national pour la relance de la main-d'œuvre
3. Mettre en place un modèle de subvention salariale pour les travailleurs saisonniers	3. Offrir des programmes pour soutenir les compétences et le transfert des compétences pour les populations cibles	3. Lancer une campagne de recrutement, en s'appuyant sur le modèle <i>Explorez le tourisme</i>	
4. Mettre en place un programme d'accès à l'emploi en tourisme destiné aux immigrants			
5. Donner la priorité au secteur dans le <i>Programme de stages pratiques pour étudiants</i>			
6. Fournir des incitatifs à l'apprentissage et à la mobilité des travailleurs			

INFORMATION FIABLE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL EN TOURISME

Depuis plus de 20 ans, RH Tourisme Canada collecte des données complètes, fiables et courantes sur le marché du tourisme. Vu le contexte exceptionnel de l'exercice 2020-2021, les acteurs et les décideurs du secteur du tourisme comptaient, comme jamais auparavant, sur la capacité de RH Tourisme Canada de leur fournir des données et des analyses.

Outre être une source de renseignements essentiels pendant cette année difficile, RH Tourisme Canada a aussi conclu une étude de trois ans sur le marché du travail, financé par Emploi et Développement social Canada (EDSC). Cette étude comportait sept initiatives :



1. COLLECTE DE STATISTIQUES SUR LE TOURISME AU CANADA

Comme la structure du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) ne tient pas compte du secteur du tourisme, il faut compiler les données provenant des 29 industries qui y contribuent pour obtenir un portrait du tourisme et de ses sous-secteurs. RH Tourisme Canada a recueilli des données auprès de Statistique Canada et d'autres organismes, qu'il a ensuite contextualisées. Il a enfin partagé le résultat de cette étape avec une grande diversité d'acteurs du tourisme afin de les aider à prendre des décisions éclairées en matière de planification de la main-d'œuvre.

2. FORUM ANNUEL SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

En mars 2019, 2020 et 2021, RH Tourisme Canada a organisé et animé une activité de consultations de l'industrie. Les consultations portaient sur les priorités mises en évidence dans les études et d'autres politiques prioritaires. Le forum comportait plusieurs thèmes clés et la formule proposée visait à inciter les participants à discuter et à trouver, ensemble, des solutions aux enjeux de main-d'œuvre, ainsi que des stratégies pour mesurer les progrès à cet égard.

3. ENQUÊTE NATIONALE SUR LA RÉMUNÉRATION ET LES AVANTAGES

Les résultats de cette enquête ont donné lieu à un rapport d'étude hautement attendu sur la rémunération. Dans ce rapport, RH Tourisme Canada fournit des données à jour qui aident les employeurs touristiques à prendre des décisions sur la rémunération et les avantages compétitifs. Il contient aussi de l'information sur les types d'avantages, ainsi qu'une analyse des répercussions d'autres enjeux qui touchent les entreprises, comme les modifications du salaire minimum et des politiques d'emploi.

4. PROJECTION DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE DE TRAVAILLEURS FONDÉE SUR LES CONDITIONS ACTUELLES ET FUTURES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Toute projection en ce qui a trait aux professions qui seront aux prises avec des pénuries de travailleurs, on peut aider les gouvernements, les associations de l'industrie et les entreprises à adopter des politiques adéquates pour s'assurer que des travailleurs sont disponibles pour combler les emplois, et veiller ainsi à la pérennité du tourisme. Vu les retombées inattendues de la pandémie, il est essentiel de mettre à jour les projections de sorte qu'on ait des données à jour sur lesquelles s'appuyer pour adopter des politiques.

5. MISE À JOUR DU MODULE PROVINCIAL-TERRITORIAL DES RESSOURCES HUMAINES (MPTRH)

Le MPTRH fournit un ensemble de données qui répond aux besoins d'information sur le marché du travail. Il fournit de l'information sur le nombre d'emplois dans l'industrie du tourisme, ainsi que des données de base qui permettent d'évaluer l'offre future de travailleurs. Auparavant connu sous le nom de Module des ressources humaines (MRH), le MPTRH contient des données comparables sur l'emploi, les heures travaillées et les rémunérations.

6. ÉTUDES RÉGIONALES OU SPÉCIFIQUES À L'INDUSTRIE POUR ORIENTER LES STRATÉGIES VISANT À RÉSOUDRE LES PROBLÈMES SYSTÉMIQUES DE MAIN-D'ŒUVRE EN TOURISME

Ces projets spécifiques sont axés sur les besoins émergents en matière de RH, y compris le déséquilibre de compétences, les conditions à l'origine des pénuries de main-d'œuvre et l'incidence de la technologie sur la transformation rapide des milieux de travail. Pour ce projet, on a retenu les régions et industries qui avaient des besoins plus pressants ou des enjeux de main-d'œuvre particuliers.

7. RENFORCEMENT DE LA CAPACITÉ DE RH TOURISME CANADA À MENER DES ÉTUDES ET À EN COMMUNIQUER LES RÉSULTATS

RH Tourisme Canada est une source de données essentielles sur le marché du travail en tourisme. Étant donné les répercussions soudaines et graves de la pandémie sur le secteur du tourisme, les besoins d'information fiable, complète et à jour sur le marché du travail sont plus pressants que jamais. L'organisation a donc investi dans une technologie qui facilite la collecte et le partage d'information, qui fournit aux acteurs un accès direct aux données et qui permet de stocker l'ensemble des données sur le marché du travail.



OUTIL TOURISM EMPLOYMENT TRACKER

Pour s'assurer que tous les acteurs ont accès à de l'information à jour sur les répercussions de la pandémie sur la main-d'œuvre du secteur, RH Tourisme Canada a lancé l'outil *Tourism Employment Tracker*. Cet outil de ressources en ligne fournit un aperçu complet des effets changeants de la pandémie sur la main-d'œuvre, y compris des graphiques et des analyses sur :

- Emploi en tourisme
- Taux de chômage
- Ouverture et fermeture d'entreprises touristiques
- Nombre de travailleurs 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 de l'industrie
- Facteurs économiques
- Mobilité

ENQUÊTE SUR LA MAIN-D'ŒUVRE

RH Tourisme Canada continue de publier, sur une base mensuelle, de l'information sur les taux d'emploi et de chômage dans le secteur du tourisme, ainsi que des bilans annuels sur l'emploi. Dans l'Enquête mensuelle sur la main-d'œuvre en tourisme, RH Tourisme Canada fournit des renseignements essentiels sur les facteurs qui influencent le marché du travail en tourisme, notamment dans le contexte de la pandémie. On propose des données interactives par province et pour chacun des cinq sous-secteurs du tourisme, ainsi que des comparaisons entre ces aperçus et ceux de l'ensemble de l'économie. En janvier 2021, on a publié un bilan pour l'ensemble de l'exercice 2020, y compris une analyse complète des répercussions de la COVID-19 sur le secteur au cours de cette période.

ENQUÊTE SUR LES RÉPERCUSSIONS DE LA COVID-19 SUR LA MAIN-D'ŒUVRE ET LES ENTREPRISES TOURISTIQUES

Pour évaluer l'état et les conditions de la main-d'œuvre et des milieux d'affaires, RH Tourisme Canada a mené plusieurs enquêtes auprès des entreprises touristiques de partout au Canada. Les résultats ont été présentés dans une série de rapports sur les répercussions de la COVID-19 sur la main-d'œuvre et les entreprises touristiques.

La toute première enquête a eu lieu en juin et en juillet 2020 et ses résultats ont été publiés en août. Le but était d'évaluer les effets de la COVID-19 sur les conditions d'exploitation des entreprises touristiques, leur capacité à exploiter leurs activités au cours de l'été, leurs besoins en personnel et d'autres enjeux, ainsi que leur capacité à accéder aux mesures de soutien des gouvernements, comme la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) et le Fonds d'aide et de relance régionale.

L'enquête suivante a eu lieu en janvier et en février 2021, au moment où les entreprises devaient composer avec les restrictions de la deuxième vague de la pandémie. La troisième enquête, qui visait les exploitants touristiques, a eu lieu en mars et en avril 2021, soit tout juste après la levée de quelques restrictions, mais en même temps que de nouveaux variants hautement transmissibles faisaient leur apparition, ce qui a provoqué la troisième vague de la pandémie dans presque toutes les régions du Canada. Les résultats de ces enquêtes ont été publiés au cours de l'exercice 2021-2022.

INCIDENCE DE LA COVID-19 SUR L'EMPLOI ET LES REVENUS EN TOURISME

Pour aider les acteurs du tourisme à comprendre les effets de la COVID-19 et la baisse radicale des niveaux d'emplois dans leur secteur, RH Tourisme Canada et Conference Board du Canada ont publié, en octobre 2020, une étude intitulée Incidence de la COVID-19 sur l'emploi et les revenus en tourisme. Dans cette étude, on présente des prévisions sur les niveaux d'emplois en tourisme jusqu'en 2025, y compris des prévisions trimestrielles pour l'exercice 2020-2021. Selon les données disponibles au moment de l'étude, on estime qu'il faudra attendre l'année 2023 pour retourner aux niveaux d'emploi pré-COVID, voire après cela dans certaines industries qui dépendent du tourisme international.

ÉVALUATION DES RÉPERCUSSIONS DE LA COVID-19 SUR L'OPINION DU PUBLIC PAR RAPPORT AU TOURISME

En novembre 2020, RH Tourisme Canada a mandaté la firme Léger pour sonder l'opinion de quelque 5 000 Canadiens sur leur perception du tourisme comme milieu de travail. Les résultats de ce sondage ont été publiés en janvier 2021 dans le rapport Évaluation des répercussions de la COVID-19 sur l'opinion du public par rapport au tourisme. On y compare entre autres les données recueillies dans le cadre du sondage à des données similaires recueillies dans le cadre d'un sondage mené en 2017. Cette comparaison fait état d'une détérioration de l'opinion du public par rapport au tourisme comme milieu de travail. On le perçoit comme un milieu précaire, dangereux et peu sûr. Les Canadiens continuent cependant d'affirmer que les emplois en tourisme offrent de très belles occasions pour acquérir de compétences transférables.

Un deuxième sondage mené par la firme Léger indique que 1 500 Canadiens ont une opinion favorable du tourisme comme moteur de l'économie du Canada et de ses communautés. Publiés en janvier 2021, les résultats du sondage montrent en effet que les Canadiens sont favorables à l'idée que le tourisme soit un moteur de l'économie. Ils veulent que les touristes étrangers viennent au Canada, qu'ils apprécient leur expérience et qu'ils se sentent les bienvenus. Un peu plus du tiers des Canadiens a néanmoins une opinion plus défavorable du tourisme maintenant que celle qu'ils s'en faisaient avant la pandémie.

FUTUR DE LA MAIN-D'ŒUVRE EN TOURISME APRÈS LA COVID-19

En février 2021, RH Tourisme Canada a tenu, en collaboration avec MDB Insight et l'Ontario Tourism Education Corporation (OTEC), plusieurs groupes de discussion sur les enjeux systémiques de la main-d'œuvre en tourisme et les effets de la COVID-19. Bien que le point de mire soit les enjeux liés à l'emploi en tourisme, le rapport d'autres enjeux économiques, sociaux et politiques qui permettent de contextualiser les résultats. Au cours de l'exercice 2020-2021, RH Tourisme Canada a aussi publié des résultats et des recommandations sur la viabilité et la résilience accrues du tourisme.

OUTIL RECHERCHE RAPIDE

Il est essentiel que l'information sur le marché du travail soit pertinente, utile et facile à comprendre. Autrement, le secteur du tourisme aura du mal à se remettre de la crise et à résister à la concurrence internationale. C'est précisément l'objectif de l'outil reCherche Rapide: donner, en quelques clics et dans une interface conviviale, accès à de l'information personnalisable sur le marché du travail. Durant l'exercice 2020-2021, RH Tourisme Canada a fourni aux utilisateurs de cette plateforme un portrait complet et à jour du marché du travail en tourisme.

“

Historiquement, les « prévisions en matière de compétences » ou les « prévisions d'emploi » étaient basées sur des tendances établies à partir de données recueillies auprès de plusieurs sources, comme Statistique Canada et d'autres enquêtes mensuelles. Or, dans le contexte de la COVID-19, ces données ne sont plus fiables. Par exemple, on ne peut plus s'appuyer sur les résultats de 2019 comme base de référence et les tendances de l'année 2020 sont anormales par rapport aux tendances précédentes. Plus que jamais, nous avons besoin de nouvelles données qui sont fiables et disponibles en temps opportun.



DESTINATION EMPLOI : LE FUTUR, C'EST MAINTENANT

Coorganisé par RH Tourisme Canada et l'Association des hôtels du Canada (AHC), ce projet pilote de trois ans, lancé en 2018, visait à établir des liens entre les Nouveaux-Arrivants au Canada (y compris les réfugiés) et des emplois valorisants dans le sous-secteur de l'hébergement.

Financé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), le projet pilote était basé sur un nouveau concept qui favorise l'intégration des Nouveaux-Arrivants et la création d'occasions pour l'acquisition d'une première expérience de travail au Canada. Cette approche à double volet fournit aux Nouveaux-Arrivants une formation linguistique et sur les compétences, et aux employeurs des ressources pour faciliter l'intégration au travail. De plus, un volet de mentorat au travail a permis d'offrir un soutien continu pour favoriser la transition vers l'emploi.

En avril 2020, alors que la pandémie faisait des ravages sur l'industrie du tourisme, nous avons amorcé la dernière année du programme. Les pertes d'emploi dans l'industrie et les mesures visant à limiter les rassemblements nous ont obligés à apporter des changements importants et une des cinq organisations responsables du projet s'est retirée du projet en raison d'un sous-effectif.

Malgré tout, les changements ont été apportés rapidement et efficacement. On a notamment mis l'accent sur la création d'outils en ligne et l'acquisition de compétences transférables pour les emplois en très forte demande. Une nouvelle microplateforme, appelée *Hospitality Essentials*, a été lancée en mai 2020. Destinée aux Nouveaux-Arrivants, elle fournit une formation flexible sur les bases de l'emploi en tourisme.

Ces changements se sont révélés efficaces. Selon les données empiriques, le projet pilote a en effet répondu à la fois aux besoins des Nouveaux-Arrivants et à ceux des employeurs. Aux Nouveaux-Arrivants, on a fourni des occasions de renforcement des compétences linguistiques, du réseau de travail du Canada et des connaissances sur les professions au Canada, de même que d'acquérir une expérience et des qualifications (p. ex., certificats). Les employeurs ont pour leur part eu ainsi accès à des personnes qui sont prêtes à travailler, qui ont des connaissances sur les professions au Canada (p. ex., du marché du travail, de la culture des milieux de travail) et qui ont une maîtrise de base de la langue. Grâce à ce projet, des hôteliers se sont ouverts les yeux sur le potentiel des Nouveaux-Arrivants comme des candidats prometteurs pour combler leurs besoins de personnel. Par l'entremise du projet, on a établi des partenariats entre des entreprises et des organismes de services à l'immigration et on s'attend à ce que ces partenariats restent en place.



Dans le cadre du projet Destination Emploi, on a observé concrètement les retombées des projets pilotes qui poursuivent le double objectif d'établir des liens entre les Nouveaux-Arrivants et les employeurs, et d'offrir une formation linguistique et sur les compétences d'employabilité. Concrètement, ces projets créent des voies d'accès à l'emploi.



Destination Emploi a grandement contribué au renforcement des compétences professionnelles des Nouveaux-Arrivants, ainsi qu'à la promotion du secteur hôtelier comme lieu d'emploi. Les participants ont rapporté des résultats concrets, y compris une confiance en soi accrue, l'établissement de liens avec la communauté et des amitiés. Un groupe de participants a créé une page Facebook, qui renforce les objectifs du projet. Des occasions offertes dans le cadre du projet ont même fait la vedette dans *New Canadians TV* et *Café New Canadians*.

RH Tourisme Canada tient à remercier les organismes régionaux de coordination des activités pour leur collaboration et leur volonté à innover. Grâce à eux, le projet a eu des retombées positives malgré les soucis. Il s'agit de :

- Alberta Hotel & Lodging Association (Alberta)
- Nova Scotia Tourism Human Resource Council (Canada Atlantique)
- OTEC (Ontario)
- Saskatchewan Tourism Education Council, ministère du Tourisme (Saskatchewan)
- Yukon Tourism Education Council (Yukon)

On tient également à remercier les partenaires sur le terrain, de même que les participants et les employeurs qui ont fait preuve d'une grande capacité d'adaptation et de beaucoup de persévérance.

RH Tourisme Canada continuera de repérer des occasions pour maximiser les retombées de ce projet et de mettre en place les volets de ce projet dans de nouvelles initiatives, comme dans le programme Destination Inclusion, qui sera lancé au cours de l'exercice 2021-2022.



Étant donné la forte participation de l'industrie aux réunions de consultation, de même que sa rétroaction fort utile et continue, il est évident que le Cadre deviendra un outil indispensable pour résoudre les enjeux du marché du travail.

CADRE DE COMPÉTENCES FUTURES: AMÉLIORATION DE LA MOBILITÉ ET OPTIMISATION DU RENDEMENT

Au cours de l'exercice 2020-2021, RH Tourisme Canada a amorcé la troisième et dernière année d'un projet visant à améliorer la croissance et la compétitivité du secteur du tourisme au Canada. Financé par le Programme d'appui aux initiatives sectorielles du gouvernement du Canada, ce projet a pour objectif principal de développer un cadre de compétences pancanadien complet et viable pour l'économie du tourisme. Le cadre doit ainsi pouvoir s'adapter à la nature changeante des cinq sous-secteurs du tourisme : hébergement, restauration, transport, loisirs et divertissement, et services de voyages.



Appelé Cadre de compétences futures, le cadre comble les lacunes en matière de compétences et les disparités sur le marché du travail. Il est aussi beaucoup plus flexible dans la mesure où il s'adapte aux changements rapides, pour ne pas dire ultrarapides, qui surviennent dans les milieux de travail dans le contexte de la COVID-19. Le répertoire de compétences est accessible en ligne, dans un format convivial, ce qui limite ainsi les contraintes de coûts prohibitifs et de processus chronophages de production de cadre de compétences pour chaque profession.

Dans le contexte de la COVID-19, on a légèrement modifié le plan de développement. Les réunions de révision et d'approbation des compétences par les experts ont eu lieu en ligne plutôt qu'en personne. Cela a généré des économies, dont on s'est servi pour développer du contenu additionnel afin que le Cadre couvre le plus grand nombre de professions en tourisme possible. Le Cadre comprend désormais des compétences communes à l'ensemble des professions en tourisme, ainsi que des compétences spécifiques pour 29 fonctions de travail.

Durant l'exercice, d'autres activités ont eu lieu comme l'élaboration d'outils de promotion et des guides d'utilisation des compétences,

dont le but est de mieux faire connaître le Cadre, de renforcer son utilisation et de préparer la phase d'alignement des programmes.

On a aussi développé un système en ligne de gestion des compétences. Ce système novateur permet aux utilisateurs de développer des profils de compétences personnalisés pour diverses fins, comme l'élaboration de normes internes et de descriptions d'emploi pour évaluer le rendement des employés.

Le Cadre devait être finalisé en juillet 2021. Il sera assez flexible pour s'adapter au développement de futurs programmes de certification et de formation, et d'outils de RH destinés aux acteurs.

Avant même la fin du projet de développement du Cadre, on s'en servait déjà pour faire progresser plusieurs autres projets. En effet, il s'avère utile à l'élaboration de solutions pour résoudre des enjeux chroniques du marché du travail, ainsi que de nouveaux enjeux émergents dans le contexte de la pandémie. On s'en est entre autres servi pour la création de la microplateforme *Hospitality Essentiels*, le microsite *Boîte à outils de la COVID-19 pour la relance de la main-d'œuvre touristique* et les ressources en ligne *Entrepreneurs avertis*.



ÉTAT DE PRÉPARATION AU MARCHÉ LGBT+ : FAVORISER L'INCLUSION ET LA DIVERSITÉ

RH Tourisme Canada et un de ses principaux partenaires, la Chambre de commerce LGBT+ du Canada (CGLCC), ont continué d'offrir un programme de renforcement de la diversité et de l'inclusion destiné aux entreprises touristiques afin qu'elles aient une meilleure compréhension de la valeur et de l'importance des clients et employés de la communauté LGBT+.

Financé par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE), dans le cadre du programme Fonds pour les expériences canadiennes (FEC), et offert par l'entremise de six agences de développement régional, ce programme a pris fin en mars 2021. On en a néanmoins fait un programme continu pour soutenir l'industrie touristique, pénétrer de nouveaux marchés, faire croître le tourisme réceptif et favoriser la croissance de l'économie au Canada.

Ce programme complet et viable de préparation au marché LGBT+ est destiné aux entreprises et communautés qui sont ouvertes au marché très lucratif et en très forte croissance des LGBT+. Ce programme appuie aussi les objectifs établis dans la *Stratégie fédérale pour la croissance du tourisme*, qui identifie le marché LGBT+ comme un marché prioritaire.

Ce projet a connu beaucoup de succès. En voici les principaux éléments :

DIVERSITÉ ET INCLUSION DES PERSONNES LGBT+ DANS L'INDUSTRIE DU TOURISME THE TOURISM INDUSTRY

Dans le cadre de cet atelier en direct et interactif, les participants ont appris les principes de l'inclusion des communautés LGBT+

dans les espaces et lieux de travail, ainsi que le vocabulaire approprié pour s'adresser à elles. Quelque 81 ateliers ont été offerts, sans frais, à plus de 800 participants au Canada.

ADAPTATION AU MARCHÉ

Dans le cadre de ce séminaire, on a présenté des études de marché sur le tourisme LGBT+ et des pratiques exemplaires provenant d'études de cas du monde entier. On a aussi présenté des exemples de produits personnalisés destinés aux communautés LGBT+ afin d'inspirer les participants à concevoir leurs propres stratégies fructueuses d'accueil de ces groupes de touristes. Quelque 41 séminaires ont été offerts en ligne, sans frais, à plus de 360 participants de partout au Canada.

AUDITS DE DESTINATION

L'audit est conçu pour évaluer les points forts et les éléments à améliorer des stratégies touristiques ou des mesures de préparation au marché touristique LGBT+. À l'issue de l'audit, un rapport de recommandations final sert d'outil de référence pour l'évaluation et l'amélioration continue des stratégies qui ciblent le marché touristique LGBT+. Des partenaires du programme ont tenu 15 audits de destination, sans frais, partout au Canada. Ces audits ont mis en évidence le besoin de renforcer les efforts de préparation au marché LGBT+, et ce partout au Canada. En effet, parmi les organisations de marketing de destination (OMD) et de tourisme régional de petite envergure, un très petit nombre avait déployé des efforts en matière de diversité et d'inclusion avant la tenue de l'audit.

TROUSSE D'OUTILS RH

Pour aider encore plus les participants à être plus inclusifs et accueillants des voyageurs LGBT+, les partenaires du projet ont créé et distribué 11 nouvelles ressources en ligne. Ce sont des guides faciles à utiliser qui indiquent les étapes à suivre pour mettre en œuvre les acquis des ateliers sur la diversité et l'inclusivité, des séminaires sur l'adaptation au marché et les recommandations des audits de destination.

PROGRAMME DE CERTIFICATION ARC-EN-CIEL OFFICIEL

Le nouveau programme de certification de CGLCC a été conçu pour reconnaître les entreprises ou organisations qui répondent à un ensemble de normes strictes, ce qui fournit une garantie que la clientèle et le personnel LGBT+ se sentent en sécurité, accueillie et acceptée dans ces établissements. Cela comprend le développement de critères pour établir des normes de pratiques, ainsi que des processus, des outils de programme et des guides de gestion du programme. Le projet pilote du programme a été lancé dans 15 entreprises en janvier et en février 2021. Il sera lancé officiellement au printemps.

PROGRAMME DE MENTORAT

Le programme de mentorat FIER EN AFFAIRES du CGLCC a été mis à jour pour y inclure la catégorie *Entrepreneurs LGBT+ dans le secteur du tourisme*. L'objectif du programme est de renforcer la capacité des jeunes LGBT+ (âgés de 18 à 39 ans) en leur fournissant du soutien et des conseils pour établir leur entreprise et la faire croître. Entre septembre 2020 et mars 2021, 16 mentorés de partout au Canada ont pris part au programme.

Le tourisme LGBT+ présente une occasion de développement économique, y compris de développement de produits et services rentables et viables. Selon l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), les voyageurs LGBT+ voyagent plus souvent et dépensent plus que le voyageur moyen. Le marché mondial est estimé à 200 milliards \$ US annuellement. Bien que la pandémie ait sévèrement réduit la capacité de voyage, le projet a aidé des entreprises et des communautés à se préparer pour pénétrer ce nouveau marché et améliorer ainsi leur compétitivité, et ce à mesure qu'on lève les restrictions sanitaires.

De tels programmes ont une grande importance puisqu'ils permettent de s'assurer que le secteur du tourisme se remet de la pandémie et qu'il soit plus accueillant, inclusif et diversifié dans l'après-COVID. Le fort intérêt pour le programme partout au Canada témoigne des efforts mis en œuvre par le secteur pour assurer la diversité, l'inclusion et le sentiment de sécurité.



RECONNAÎTRE L'EXCELLENCE EN TOURISME AUTOCHTONE

Au cours de l'exercice 2020-2021, l'Association touristique autochtone du Canada (ATAC) et RH Tourisme Canada ont poursuivi leurs activités de consultations et de développement de contenu dans le cadre du projet RISE. RISE vise à mettre à jour les lignes directrices nationales de l'ATAC afin d'en faire un modèle de normes de reconnaissance pour le tourisme autochtone.

Le nouveau cadre permettra de répondre à la demande de développement et de marketing de la part des entreprises et expériences de tourisme autochtone, ce qui contribuera en retour à la croissance durable de ce segment de tourisme au Canada, et ce dès la reprise post-COVID.

Le cadre soutiendra ainsi les entreprises de tourisme autochtone de tout type, allant de celles offrant des expériences culturelles authentiques à d'autres offrant des services touristiques essentiels dans les destinations autochtones, en passant par des initiatives communautaires qui en sont à l'étape de planification. Par conséquent, l'ensemble des entreprises, des entrepreneurs et des organisations qui participent au marché du tourisme autochtone pourront ainsi renforcer leur capacité d'attraction des visiteurs et de prestation d'expériences mémorables de qualité et seront mieux préparés pour accueillir les marchés. Le projet RISE fournit aussi des critères précis, mesurables, concrets et facilement applicables aux exploitants du tourisme autochtone de sorte qu'ils puissent être entièrement prêts à accueillir à nouveau les voyageurs.

Ce projet est respectueux des protocoles, des philosophies et des visions du monde propres aux cultures autochtones, établis en concertation avec les Autochtones gardiens de savoirs. Mentionnons que la collaboration est au cœur du processus de développement de ce projet. L'équipe du projet a en effet mis en place un processus de mobilisation pancanadien afin de veiller à ce que tous les acteurs du tourisme autochtone aient l'occasion de fournir leur point de vue sur le développement du programme de normes.



En tant que programme de promotion de la qualité des expériences touristiques, le programme d'accréditation du marché de RISE revêt une importance pour les réseaux de l'industrie du tourisme, les opérateurs de circuits internationaux, les agents de voyages, les OMD, les communautés locales et d'autres parties. Le programme permettra aux entreprises du tourisme autochtone d'avoir accès à de nouveaux réseaux et marchés de visiteurs et consommateurs lucratifs.



PROGRAMME D'ACCREDITATION SMART

Pour veiller à la professionnalisation du secteur du tourisme, ainsi qu'offrir des programmes de qualité qui soient accessibles, reconnus et inspirants, RH Tourisme Canada propose un programme d'accréditation flexible et inclusif. Ce programme répond aux besoins que les fournisseurs de services, les apprenants et d'autres industries similaires ont eux-mêmes cernés. Ce programme s'appelle Programme d'accréditation SMART.

Dans le cadre de SMART, des établissements d'enseignement postsecondaire publics et privés, ainsi que des fournisseurs de formation en entreprise ont l'occasion de démontrer que leurs programmes de formation en tourisme satisfont aux attentes de l'industrie ou les dépassent. SMART propose aussi une base de référence dont peuvent se servir les formateurs en tourisme pour améliorer continuellement leurs programmes.

SMART comporte deux niveaux d'accréditation : le niveau SMART pour les programmes qui satisfont aux critères de base et le niveau SMART+ pour ceux qui satisfont à des critères additionnels.

Pour l'exercice 2020-2021, RH Tourisme Canada est fier d'annoncer que le programme de gestion d'hôtellerie, d'établissements de villégiature et de restaurants du Centennial College a reçu l'accréditation SMART+. Il s'agit du troisième programme de ce collège à recevoir de niveau d'accréditation.

En tout, 12 programmes de partout au Canada ont reçu cette accréditation à ce jour : Cégep de St-Félicien, Centennial College, Confederation College, HT Hospitality Training, New Brunswick Community College, Olds College et Université Ryerson.

Pendant l'exercice 2020-2021, on a migré les activités de gestion du programme vers une nouvelle plateforme. Cela favorise la transparence du programme, ainsi que son accessibilité par les organismes qui souhaitent s'en prévaloir.

L'accréditation est un processus d'évaluation volontaire dans le cadre duquel une tierce partie évalue une formation ou un programme à partir d'une grille d'évaluation. Les programmes qui satisfont aux critères reçoivent l'accréditation et sont reconnus comme tels par le public.



FORMATION ET RECONNAISSANCE EMERIT

PRÉPARER UNE MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE

Dès que la pandémie a commencé à faire des ravages partout au Canada, RH Tourisme Canada s'est rapidement adapté afin de fournir, en accès libre, des ressources à l'industrie pour l'aider à établir des bases pour une forte reprise de ses activités.

Conscient du très grand nombre de travailleurs touristiques ayant été mis à pied ou congédiés pendant la crise, RH Tourisme Canada a voulu maintenir leur intérêt pour l'industrie du tourisme en leur fournissant des occasions de développement professionnel, de formation croisée ou de renforcement des compétences. RH Tourisme Canada a travaillé en étroite collaboration avec ses partenaires de diffusion Emerit afin de rendre accessible, en entier et gratuitement, le répertoire des normes.

Les cours en ligne contiennent du matériel de première qualité, convivial et reconnu par l'industrie. Ils sont accessibles à toute personne qui souhaite perfectionner leurs compétences ou en apprendre de nouvelles.

Des milliers de personnes de partout au Canada ont accédé à quelque 13 000 modules. Cela leur a permis de faire progresser leur carrière, de prendre de nouvelles responsabilités dans le contexte des changements apportés dans leur milieu de travail ou d'explorer de nouvelles avenues dans le contexte de la reprise du tourisme.

“

J'aimerais vous remercier de nous avoir donné accès gratuitement aux cours pendant cette période difficile. Je mets déjà en pratique les compétences acquises dans le cours dans le cadre de mon nouveau poste de gestion.

ENTREPRENEURS AVERTIS

Dans le cadre de plusieurs projets pancanadiens visant à fournir au secteur du tourisme toute une série de programmes pour se préparer au marché, RH Tourisme Canada a mis à jour et amélioré les ressources en ligne de sa page *Entrepreneurs avertis*.

Destiné aux propriétaires de petites entreprises, le site final comportera neuf modules pratiques et complets sur les fondements des affaires, ainsi qu'une douzaine d'outils pratiques, des modèles Excel, des feuilles de travail en PDF et des modules d'apprentissage sur les thèmes suivants :

- Création de produits
- Gestion financière
- Question de dotation
- Marketing
- Clientèle
- Gestion des opérations

Le nouvel outil devait être lancé au cours de l'exercice 2020-2021, mais à la suite d'une réévaluation des priorités, on a mis l'accent sur la création de la *Boîte à outils pour la relance de la main-d'œuvre en tourisme*. Le site *Entrepreneurs avertis* sera disponible au cours de l'été 2021.

S'ADAPTER AUX CHANGEMENTS

Les programmes de formation en ligne Emerit ont été développés il y a plusieurs années à partir des outils technologies les plus courants et efficaces qui existaient à cette époque. Concrètement, le contenu de la plupart des programmes est accessible en format Adobe Flash. Puisqu'Adobe a annoncé que le produit Flash Player ne serait plus entretenu à partir de la fin de l'année 2020, RH Tourisme Canada a obtenu du financement pour convertir le format de ses programmes les plus populaires afin d'en assurer l'accessibilité continue.



MOBILISER AUJOURD'HUI LA MAIN-D'ŒUVRE DE DEMAIN

Les programmes de l'ACVT et Explorez le tourisme ont joué un rôle clé dans les programmes d'enseignement et l'exploration des carrières chez les jeunes, ainsi que dans l'intégration accélérée des Nouveaux-Arrivants à la main-d'œuvre en tourisme.



Il n'a jamais été aussi pressant d'établir la réputation du secteur du tourisme comme secteur d'emploi. La demande pour des produits et services dépasse largement la capacité d'offre de la main-d'œuvre. Le secteur est donc mûr pour une dose d'innovation et la réussite du tourisme passe directement par les personnes qui ont les compétences pour réinventer les modèles d'affaires, développer et présenter de nouveaux produits, pénétrer des marchés nouveaux ou inclusifs, et consolider sa résilience. Aujourd'hui, les étudiants et les Nouveaux-Arrivants sont essentiels pour la reprise et la revitalisation du secteur.

Les acteurs du tourisme doivent entretenir un dialogue avec les personnes qui sont en exploration de carrière de manière à promouvoir toute la gamme de possibilités de carrières dans ce secteur. La pandémie a eu un effet dévastateur sur la réputation du secteur et pour être en mesure de reconstruire sa main-d'œuvre, il est essentiel que le secteur s'attire à nouveau la confiance des chercheurs d'emplois, des étudiants, des formateurs, des conseillers en orientation, des parents et d'autres influenceurs clés. RH Tourisme Canada continue de faire la promotion des carrières en tourisme dans le cadre de sa stratégie à plusieurs volets, qui est résumée dans les prochains paragraphes.

Son programme **Académie canadienne du voyage et du tourisme (ACVT)** est une source d'inspiration pour les étudiants des écoles secondaires. Il les incite à explorer les répercussions du tourisme au niveau local, national et international. Simultanément, les étudiants acquièrent des compétences transférables qui leur donneront une longueur d'avance dans leurs études postsecondaires et leur futur lieu de travail. En tant que membres canadiens du Global Travel and Tourism Partnership (GTTP), les participants à l'ACVT peuvent prendre part à des projets internationaux et ainsi tisser des liens avec des étudiants en tourisme et des partenaires de partout dans le monde. Pendant la pandémie, les étudiants et les enseignants ont continué de profiter des éléments d'apprentissage qui sont offerts en ligne, mais le volet pratique a évidemment été mis en pause. On envisage de rouvrir ce volet essentiel au cours de 2021-2022.

Les sources d'information sur les carrières du programme **Explorez le tourisme** mettent en vedette toute la gamme d'occasions d'emploi en tourisme et démystifient les principales idées reçues sur le tourisme. Le guide d'outils interactifs en ligne permet aux étudiants et aux chercheurs d'emploi de trouver leur voie et de connaître les compétences de première ligne et de supervision prisées par les employeurs.

À l'avenir, RH Tourisme Canada souhaite élargir son portefeuille de partenaires, notamment s'associer à des partenaires clés qui ont une influence sur l'image de l'emploi dans le secteur. Pour ce faire, on établira un dialogue avec tous les niveaux de gouvernement et d'enseignement, on proposera des ressources et outils, nouveaux et mis à jour, et on adoptera une stratégie de communication pour redorer l'image du tourisme comme lieu de travail et créer un engouement à son égard.

PROGRÈS DES DISCUSSIONS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Étant donné les effets dévastateurs de la pandémie sur la main-d'œuvre en tourisme, l'expertise de RH Tourisme Canada en matière de main-d'œuvre, sous toutes ses facettes, a été très demandée. L'organisation continue de collaborer avec les organismes nationaux, provinciaux/territoriaux et régionaux de tourisme, ainsi que tous les paliers gouvernementaux afin de s'assurer que les besoins des acteurs du tourisme sont entendus et qu'on en tient compte dans les discussions sur les politiques canadiennes. RH Tourisme Canada diffuse aussi des mises à jour régulières et partage des ressources avec le grand public dans le but de favoriser les échanges sur les enjeux liés à la main-d'œuvre et la planification de sa reprise.



FORUM ANNUEL SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL EN TOURISME

Le Forum annuel sur le marché du travail en tourisme de RH Tourisme Canada fait partie intégrante des efforts visant à créer un marché de la main-d'œuvre plus résilient et inclusif. Le tout premier Forum a offert au secteur du tourisme une occasion unique de collaborer en vue d'améliorer les stratégies et ressources pour la main-d'œuvre, ainsi que veiller à ce qu'on ait la capacité pour les mettre en œuvre.

Des représentants d'entreprises touristiques, d'associations de l'industrie, d'établissements d'enseignement, des médias et des gouvernements ont été invités à discuter des compétences de la main-d'œuvre et des enjeux à ce chapitre, ainsi qu'à élaborer des initiatives stratégiques pour renforcer le tourisme du futur.

En 2021, le Forum a eu lieu en ligne, ce qui a permis d'offrir des webinaires gratuitement et d'élargir la participation partout au Canada, voire à l'étranger.

Entre le 15 et le 18 mars, des leaders et experts du tourisme ont proposé des présentations sur quatre thèmes clés : compétences, offre, opinion et stratégie. On a ainsi pu réfléchir sur les effets dévastateurs de la pandémie sur le secteur du tourisme et la nécessité d'adopter des approches novatrices pour relancer le tourisme, et ce, malgré les importantes pertes d'emploi.

L'équipe de RH Tourisme Canada a animé plusieurs séances, notamment sur les plus récentes données du marché du travail, les programmes pour la main-d'œuvre et d'autres informations pertinentes. Ces séances ont suscité des débats sur les principaux enjeux du marché du travail en tourisme.

Les conférenciers et les participants ont partagé leur expérience et leurs points de vue sur des sujets variés, comme les répercussions de la COVID-19 sur la santé mentale, l'inclusion et la diversité, l'immigration et les relations entre l'industrie et le milieu de l'enseignement. Les commentaires ont déjà été mis à profit lors de la rédaction de recommandations pour des politiques et stratégies sur la relance de la main-d'œuvre et la capacité du secteur du tourisme à se remettre de son année la plus catastrophique jamais enregistrée.

SITE WEB TOURISMHR.CA/FR

Le site Web de RH Tourisme Canada est un incontournable pour toutes les personnes qui veulent obtenir des données sur le marché du travail en tourisme, s'informer sur les initiatives en cours, en savoir plus sur les plans stratégiques, trouver des occasions de participation dans des projets, ainsi qu'accéder à des ressources sur les carrières, les formations et les RH.

Des mises à jour y sont apportées régulièrement afin de s'assurer que les acteurs du tourisme ont accès à des données essentielles qui leur permettent de pallier les enjeux du marché et des RH. Comme indiqué précédemment, au cours de l'exercice 2020-2021, des mises à jour ont apporté au site, notamment amélioration du répertoire de ressources COVID-19, ajout de données et d'études sur le marché du travail dans le contexte de la COVID-19; et diffusion de webinaires, de présentations et de rapports sur la relance de la main-d'œuvre en tourisme au Canada. Le site est en constante évolution afin de refléter les phases de réouverture et de reprise, ainsi que de partager les plus récents travaux visant à soutenir la résilience du secteur du tourisme au Canada.

BULLETIN D'INFORMATION *TOURISM HR INSIDER*

Toutes les deux semaines, RH Tourisme Canada publie un bulletin d'information électronique, appelé *Tourism HR Insider*. Dans chaque bulletin, on présente divers sujets associés au marché du travail en tourisme, des faits saillants en matière de développement de la main-d'œuvre, des appels à contribution d'experts, des nouvelles et événements de l'industrie, des articles sur des questions RH ayant une incidence sur la réussite actuelle ou future du secteur.

Tout au long de l'exercice 2020-2021, le bulletin a été un outil essentiel pour disséminer de l'information pertinente et opportune, ainsi que des mises à jour sur l'évolution de la pandémie et la dégradation de la situation. Il a aussi été un outil indispensable pour mobiliser les acteurs du tourisme et solliciter leur rétroaction sur diverses initiatives visant à appuyer le secteur. *Tourism HR Insider* continuera d'être une source d'information fiable pour le secteur alors qu'il entreprend une étape de reconstruction et de requalification.

PRÉSENTATION ET PARTICIPATION À DES CONFÉRENCES

Tout au long de l'exercice 2020-2021, RH Tourisme Canada a participé à un très grand nombre d'événements, de forums et de réunions auxquels étaient conviés des associations, des conseils consultatifs, des établissements d'enseignement et tous les paliers gouvernementaux des provinces/territoires, du Canada et d'ailleurs internationales. Ce fut l'occasion pour RH Tourisme Canada de présenter des données à jour sur le marché du travail et de discuter des répercussions de la COVID-19 sur la main-d'œuvre.

Mentionnons entre autres sa participation aux conférences et événements suivants :

- Assemblées de l'Association canadienne pour la reconnaissance des acquis (CAPLA)
- Sommet de la Chambre de commerce gaie et lesbienne du Canada (CGLCC)
- Panel de discussion de Destination Toronto, *The Path to Reopening: Reengaging Staff and Associates*
- Comité permanent des finances du gouvernement du Canada
- Conférence de l'AHC
- Conférence de l'Institute of Travel and Tourism (ITT), *Future You International Careers*
- Table de concertation nationale sur le voyage et le tourisme (ISDE)
- Atelier sur la politique de la Commission européenne (CE), *Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future* (Organisation de coopération et de développement économiques [OECD])
- Centre Pearson : *COVID and the Tourism & Travel Industries*

- Foire de Restaurants Canada (RC)
- Congrès de l'Association de l'industrie touristique du Canada (AITC)
- Sommet annuel de l'Association de l'industrie touristique du Nouveau-Brunswick
- Conférence annuelle du chapitre Canada de Travel and Tourism Research Association (TTRA)

RÔLE CONSULTATIF

RH Tourisme Canada se réjouit d'avoir partagé son expérience et expertise dans divers rôles auprès des instances suivantes :

- Conseil consultatif pour l'immigration du sous-ministre (IRCC)
- Conseil de l'information sur le marché du travail (Forum des ministres du marché du travail)
- Groupe national d'intervenants de l'industrie touristique (ISDE)
- Associations de l'industrie touristique des provinces et territoires
- Conseil d'administration (TTRA)
- Conseil consultatif de Ted Rogers School of Hospitality and Tourism Management, Université Ryerson
- Comité consultatif du programme en gestion d'hôtel et de restaurants, Heritage College
- Comité consultatif sur les parcours vers l'emploi des réfugiés, Entraide universitaire mondiale du Canada (EUMC)



EMERIT CONSULTING: RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES DANS L'ENSEMBLE DES SECTEURS

Depuis près de dix ans, RH Tourisme Canada collabore avec d'autres secteurs de l'économie canadienne ou d'ailleurs, et partage son expertise dans des projets de développement de cadres de compétences, de modèles d'évaluation, et de programmes de reconnaissance et de certification professionnelles. Par l'entremise d'Emerit Consulting, RH Tourisme Canada renforce la main-d'œuvre en général, fait la promotion de sa mobilité, favorise l'utilisation des programmes de normes et de certification professionnels, et contribue à l'émergence de nouveaux marchés touristiques. En retour, ces activités renforcent les études en cours sur le marché du travail et la mise à jour continue des ressources Emerit. Elles renforcent aussi la capacité de l'organisation, puisqu'elles fournissent à RH Tourisme Canada des données sur les aptitudes et connaissances émergentes, ce qui lui permet de mieux appuyer l'industrie du tourisme. Au cours de l'exercice 2020-2021, Emerit Consulting a participé aux projets suivants.

FONDATION CANADIENNE POUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA CARRIÈRE (FCDC)

Emerit Consulting a développé un programme national de certification professionnelle destiné aux professionnels qui sont en développement de carrière. Le programme comprend un examen à choix multiple, un outil d'évaluation du rendement et un guide de préparation.

RESSOURCES HUMAINES, INDUSTRIE ÉLECTRIQUE DU CANADA (RHIEC)

Emerit Consulting appuie RHIEC dans son projet de développement d'un cadre dynamique de compétences qui répond aux besoins actuels de l'industrie. En 2020-2021, on a révisé plusieurs normes de compétences professionnelles nationales, ainsi qu'au développement de nouvelles normes. On examine aussi d'autres professions afin de s'assurer que le cadre de compétences est inclusif de l'ensemble des professions du secteur de l'électronique et de l'énergie

HOSPITALITY NEWFOUNDLAND AND LABRADOR (HNL)

RH Tourisme Canada et HNL ont continué à collaborer dans le cadre de leur projet de formation et de recherche de trois ans qui vise la requalification des travailleurs d'autres secteurs pour leur embauche dans le secteur du tourisme à Terre-Neuve-et-Labrador. Concrètement, on repère les formations requises pour travailler dans les destinations touristiques rurales qui ont un très fort potentiel de croissance, mais qui sont aux prises avec de forts taux de chômage ou une faible participation de la main-d'œuvre.

PARTENARIATS 2020-2021

RH Tourisme Canada tient à souligner le soutien continu du gouvernement du Canada, notamment celui d'EDSC et son programme d'appui aux initiatives sectorielles, d'ISDE, et d'IRCC. Outre leur généreux soutien financier aux programmes de RH Tourisme Canada, ces ministères ont aussi fait preuve d'une grande ouverture d'esprit au moment d'adapter les modes de prestation des programmes dans le contexte des restrictions imposées par la pandémie.



Mentionnons que le gouvernement fédéral a immédiatement reconnu les effets dévastateurs de la pandémie sur le secteur du tourisme et qu'il a sollicité très rapidement les commentaires des organisations de l'industrie. Grâce à une communication régulière et ouverte avec les équipes de RH Tourisme Canada, de l'AHC, de l'ATAC, de RC et de l'AITC, on a pu mettre en place des programmes et des politiques ou les adapter selon les besoins changeants de l'industrie du tourisme à mesure que la pandémie progressait. RH Tourisme Canada a aussi travaillé étroitement avec les organisations susmentionnées, de même que Destination Canada pour fournir des données à jour sur les activités touristiques. RH Tourisme Canada remercie les équipes de ces organisations pour leur collaboration continue, qui a été essentielle à l'atteinte de l'objectif commun de remise en place d'une industrie résiliente et prospère au Canada.

RH Tourisme Canada veut aussi remercier ses partenaires du réseau des organisations de ressources humaines (ORH) des provinces et territoires, qui ont joué un rôle clé dans la poursuite de ses travaux et de son mandat. Les étroits liens qu'entretiennent

ces ORH avec leurs partenaires locaux se sont avérés essentiels pour obtenir des données à jour sur les répercussions de la pandémie et répondre aux besoins des employés et employeurs au niveau local.

Cela a aussi permis de trouver des avenues pour continuer à offrir les programmes de RH Tourisme Canada de manière sécuritaire. Ces ORH sont :

- Alberta Hotel & Lodging Association
- Association de l'industrie touristique du Nouveau-Brunswick
- 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
- Saskatchewan Tourism Education Council
- Tourism Industry Association of Prince Edward Island
- Yukon Tourism Education Council

Au cours de l'exercice 2020-2021, RH Tourisme Canada a établi des partenariats avec les établissements suivants :

CENTENNIAL COLLEGE

Dans le cadre d'un nouveau protocole d'entente, les étudiants du programme de tourisme et d'hospitalité du Centennial College sont invités à s'inscrire à des programmes de formation sans frais de scolarité reconnus par l'industrie. Cela leur donne accès aux certifications Emerit qui sont reconnues partout au Canada et leur a permis de poursuivre leurs études sans interruption. Les étudiants qui ont complété les cours en ligne sont ensuite admissibles à la reconnaissance des acquis, dans le cadre du programme School of Hospitality, Tourism and Culinary Arts, accrédité par RH Tourisme Canada. Cette initiative novatrice fournit un soutien de gestion, assure la rétention des talents, renforce les compétences et développe la résilience.



TRAVEL NUNAVUT

RH Tourisme Canada a aussi signé un protocole d'entente avec Travel Nunavut visant à donner accès à une gamme de ressources Emerit à ses membres et à d'autres exploitants touristiques de la région, notamment les ressources d'apprentissage en ligne, les normes de compétences professionnelles en format PDF et des ressources en inuktitut en format PDF. Le protocole répond aux besoins du marché du travail et de formation sur les compétences du secteur du tourisme et de l'hospitalité. Ce protocole est essentiel pour assurer la compétitivité du secteur et sa viabilité économique.



PARTENARIATS CONTINUS

- Canadian Outdoor Summit
- Civility Experts Inc.
- Global Travel and Tourism Partnership
- HireUp—A Social Enterprise of Impakt Corporation
- Université Ryerson
- Tourism & Hospitality Skills Council (India)
- Association de l'industrie touristique du Canada
- Tourism Industry Association of Ontario
- Université Guelph
- Windmill Microlending
- Entraide universitaire mondiale du Canada





PRIX 2020-2021

En novembre, le président et chef de la direction de RH Tourisme Canada, Philip Mondor, a reçu, avec beaucoup de fierté, le prix 2020 de la Ted Rogers School of Hospitality and Tourism Management.

Ce prix est décerné à des personnes qui ont fortement appuyé le programme Ted Rogers School of Hospitality and Tourism Management de l'Université Ryerson. Plus spécifiquement, on a reconnu le leadership de Philip Mondor dans l'industrie, et ses activités de promotion de l'industrie qui sont fondées sur des études rigoureuses sur l'emploi, ce qui a contribué à bâtir une main-d'œuvre en tourisme de calibre mondial, sans parler de sa contribution en tant que membre du conseil exécutif de la Ted Rogers School et que conférenciers dans le cadre de cours et de présentations organisées par les étudiants.

Lorsqu'il a accepté le prix dans le cadre d'un événement virtuel, Philip Mondor a partagé ces quelques mots : « Quand je pense à ce prix, je pense à mes collègues de RH Tourisme Canada et au fait que ce prix est un réel témoignage de tout leur travail. Je pense aussi au vaste réseau d'associations, d'écoles et d'autres groupes qui travaillent sans relâche à la prospérité du secteur. Cela me rappelle la splendeur de notre industrie, et à quel point je suis fier d'y contribuer depuis plus de 30 ans. »

BILAN AU 31 MARS 2021

	2019-2020	2020-2021
ACTIFS		
Actifs courants		
Trésorerie	158 188 \$	658 048 \$
Placement en espèces	33 725 \$	35 197 \$
Investissements à court terme	64 856 \$	65 657 \$
Comptes débiteurs	1 005 482 \$	546 472 \$
TVH à recevoir	85 899 \$	117 566 \$
Inventaire	9 701 \$	9 923 \$
Dépenses prépayées	20 561 \$	38 069 \$
	1 378 412 \$	1 470 932 \$
Investissements à long terme	1 456 615 \$	1 639 684 \$
Actifs immobilisés	8 100 \$	11 417 \$
TOTAL ACTIFS	2 843 127 \$	3 122 033 \$
PASSIFS ET ACTIFS NETS		
Passifs courants		
Comptes à payer	511 770 \$	336 412 \$
Produit comptabilisé d'avance	148 613 \$	153 678 \$
	660 383 \$	490 090 \$
Actifs nets		
Investissements en actifs immobilisés	8 100 \$	11 417 \$
Non affecté	2 174 644 \$	2 620 526 \$
	2 182 744 \$	2 631 943 \$
TOTAL PASSIFS ET ACTIFS NETS	2 843 127 \$	3 122 033 \$

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE RH TOURISME CANADA

Le conseil d'administration de RH Tourisme Canada soutient et oriente cette organisation pancanadienne dans le cadre de son mandat visant à établir une main-d'œuvre en tourisme de calibre mondial. Les 13 administrateurs représentent l'ensemble des acteurs de l'industrie du tourisme au Canada. Ils ont été soigneusement sélectionnés conformément aux politiques-cadres du Conseil. De la sorte, on veille à ce qu'ils aient tous les compétences essentielles pour contribuer à l'expertise commune du Conseil, et ce de manière engagée et proactive.

ADMINISTRATEURS DE RH TOURISME CANADA (EN DATE DU 17 NOVEMBRE 2021)

ACCARDI, VINCE

Président
Ontario Motor Coach
Association (OMCA) et Motor
Coach Canada (MCC)

BAKER, JOE

Chef de la direction
Joe Baker & Co.

BAX, KRISTA

Chef de la direction
go2HR

BENCE, JIM

Président et chef de la
direction
Hospitality Saskatchewan

DIMANCHE, FREDERIC

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

DOERKSEN, DARLENE

Chef de la direction
Yukon Tourism Education
Council

FONTAINE, SHANNON

Chef de la direction
Manitoba Tourism Education
Council/Manitoba Tourism
Education College

FORD, JUANITA

Présidente et directrice
générale
Hospitality Newfoundland and
Labrador

GRANT FIANDER, DARLENE PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente, Tourism Industry
Association of Nova Scotia
Directrice générale, Nova
Scotia Tourism Human

GRYNOL, 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
Amérique centrale

MONDOR, PHILIP

Président et directeur général
RH Tourisme Canada

POTTER, BETH

Président et chef de la
direction
Association de l'industrie
touristique du Canada

2020- 2021

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

Téléphone
613-231-6949

Site Web
tourismhr.ca/fr

Courriel
info@tourismhr.ca



Rapport annuel 2020-2021 de RH
Tourisme Canada
Publié 2021.
RH Tourisme Canada.

ISBN 978-1-55304-780-3

Droits d'auteur © 2021,
RH Tourisme Canada.
Tous droits réservés.

Financé en partie par le
gouvernement du Canada.

Canada