

**EMPLOI TOURISME
CHARLEVOIX UNE ÉQUIPE
AU TRAVAIL**

La création d'EMPLOI TOURISME CHARLEVOIX, dont la mission est de *s'assurer que l'industrie touristique de la région de Charlevoix dispose d'une main-d'œuvre suffisante et qualifiée*, s'inscrit directement dans la foulée du Plan de développement des ressources humaines en tourisme (PDRH) élaboré pour le compte de l'ATR de Charlevoix en 2004. En collaboration avec divers partenaires, l'ATR avait en effet demandé à une firme de consultants de dresser un état de la situation de l'emploi dans Charlevoix et de préparer un plan d'action visant à répondre aux besoins en main-d'œuvre des entreprises touristiques, démarches qui ont mené à l'élaboration du PDRH et, par la suite, à la création d'Emploi tourisme Charlevoix.

L'investissement de 170 000 \$ consenti par Emploi-Québec et celui de 30 000 \$ fait par la Conférence Régional des Élus (CRÉ) à cet organisme dédié à la concertation permettront de mener dans la région de Charlevoix une série d'activités majeures en vue de fournir à l'industrie touristique la main-d'œuvre de qualité nécessaire à la poursuite de son développement.

Travaillant en étroite collaboration avec une quinzaine d'intervenants du milieu, l'équipe d'Emploi Tourisme Charlevoix se compose de trois conseillers chevronnés de Groupe Mission,



De gauche à droite: Jenny Allen, Marie-Hélène Larue et Alain Rouleau

la firme de consultants qui a été retenue pour réaliser les activités. Alain Rouleau agit à titre de coordonnateur des activités alors que Jenny Allen et Marie-Hélène Larue sont en charge des interventions. Forte d'un mandat de deux ans, la firme a sa place d'affaires dans la région, soit dans les locaux du bureau d'information touristique de Charlevoix, à Baie-Saint-Paul.

Pour la prochaine année, les orientations suivantes ont été retenues par Emploi tourisme Charlevoix :

• Diffusion d'informations spécifiques à la gestion des ressources humaines (GRH)

Pour aider les entreprises à mieux évaluer l'ampleur des enjeux de la région en matière de disponibilité de la main-d'œuvre et à gérer plus adéquatement la fonction ressources humaines, Emploi tourisme Charlevoix diffusera, auprès des entreprises touristiques, des informations portant sur un ensemble de thèmes reliés à la situation de l'emploi et à la gestion des ressources humaines, incluant les formations disponibles.

• Mise en œuvre d'un programme d'amélioration des pratiques de gestion

Un programme d'amélioration des pratiques de gestion sera offert aux entreprises touristiques de la région. Ce programme comprendra des activités de coaching auprès des propriétaires et gestionnaires d'entreprises, des conférences et des ateliers de formation.

• Développement de programmes de stabilisation de l'emploi et d'échange de travailleurs

Plusieurs types de programmes seront envisagés. De façon générale, il s'agira de favoriser et de structurer des ententes de partage de travailleurs à temps partiel entre employeurs et d'échange de travailleurs saisonniers entre entreprises dont les saisons d'exploitation ne sont pas les mêmes.

• Développement d'un programme de recrutement

Emploi tourisme Charlevoix organisera des activités de recrutement et de prospection de candidats dans d'autres régions du Québec en participant à des foires et à des colloques sur l'emploi.

• Développement d'actions de sensibilisation de la population aux métiers et professions du tourisme

L'industrie touristique sur laquelle repose une grande partie de l'économie de Charlevoix se doit de sensibiliser la population aux carrières offertes dans ce secteur d'activité. Pour ce faire, un programme de sensibilisation sera mis en œuvre et visera principalement les jeunes étudiants et les professionnels du domaine de l'éducation.

GARDEZ LE SOURIRE, C'EST SÉRIEUX !!

On s'en doutait tous, mais c'est maintenant officiel, le sourire et même le rire sont les meilleures choses qui soient au travail. Leurs bienfaits sont nombreux :



- arment contre le stress et la déprime
- favorisent l'esprit d'équipe
- projettent une image positive de soi-même et de l'entreprise
- créent un lien avec le client et l'incitent à acheter
- favorisent le recrutement de nouveaux employés
- et j'en passe

L'humour est donc conseillé au travail, mais avec quelques recommandations : le tact et le jugement sont de mise et les blagues ne doivent jamais se faire aux dépens d'autrui. Alors allez-y, riez ☺.

Nathalie Francisci, Les Affaires.com

**VOICI LES SUJETS PRÉSENTÉS
DANS CETTE ÉDITION**

| | |
|--|----------|
| Une équipe au travail | page 1 |
| Un site Web..... | page 2 |
| Éditorial | page 2 |
| Entrevue Pierre Mazières..... | page 2 |
| Tirer parti d'une situation fâcheuse | page 3 |
| Êtes-vous un employeur de choix ? | page 4 |
| Les employeurs de choix et les points en commun | page 5 |
| Les C.V. falsifiés..... | page 5 |
| Les sujets qui retiendront l'attention en 2005 | page 5 |
| Les emplois en tourisme Horizon 2015 .. | page 6 |
| Les ateliers de perfectionnement..... | page 6 |
| Les formations | page 7-8 |



UN SITE WEB POUR L'EMPLOI

Au mois de mai dernier, Emploi Tourisme Charlevoix lançait un site Web **dédié uniquement aux travailleurs et aux entreprises touristiques de Charlevoix**. Depuis sa mise en ligne, plus de 200 travailleurs y ont inscrit leur curriculum vitae alors que seulement une vingtaine d'employeurs se sont inscrits à ce service pourtant gratuit.

Cette faible participation des employeurs de Charlevoix nous inquiète. En effet, le recrutement par Internet est devenu, au Québec, l'outil #1 des travailleurs et des employeurs. Saviez-vous que le site d'emploi québécois Jobboom compte plus de 1,4 millions de membres ?

Selon Les Affaires, plus de 80% des chercheurs d'emploi utilisent maintenant Internet pour trouver un emploi et s'inscrire dans les sites spécialisés. Les générations X et Y, ces travailleurs de la relève, sont tous des cracks de l'informatique et privilégient ce moyen pour dénicher l'employeur de choix...

Le site a d'ailleurs été publicisé dans plus de cinquante institutions d'enseignement et des accords ont été passés avec plusieurs d'entre elles pour que les étudiants retrouvent un lien direct dans les sites Internet de leurs écoles.

Il est primordial que les entreprises touristiques de la région n'ignorent pas le recrutement via Internet et qu'elles ajoutent cet outil performant à leur panoplie de moyens de recrutement.

www.emploi-charlevoix.com C'est mon choix !



ÉDITORIAL

À la fin du mois de mai, cette année, plus d'une quarantaine d'entreprises du secteur touristique de Charlevoix cherchaient encore des employés pour aborder la saison d'été. Une vingtaine d'entre elles ont communiqué avec nous durant le mois de juin, alors que la saison était commencée, leurs besoins n'étant toujours pas comblés. Il y a à peine dix ans, pareille situation aurait été impensable. Les employés se bouscullaient aux portes des établissements et des commerces, les patrons faisaient le choix des meilleurs candidats et le bureau d'assurance-chômage s'occupait du reste. Exit les problèmes.

La rareté actuelle de la main-d'œuvre a changé la donne mais seulement quelques entreprises ont réagi avec force, les autres préférant oublier cette réalité en continuant de « s'arranger » pour que ça fonctionne. Depuis quelques années, certains employeurs participent à Charlevoix au Boulot. Un petit kiosque ou une table avec une jolie nappe, des formulaires de demande d'emploi bien empilés sur un coin et voilà pour l'effort de recrutement. Sur plus de 250 postes disponibles dans le tourisme, à peine 10% trouveront preneur durant cet événement. Il faut donc trouver d'autres façons de faire, tout en maintenant cet événement important, mais qui n'apporte pas à lui seul 100% de la solution.

La situation de l'emploi dans Charlevoix ira de mal en pis dans les années futures et les problématiques ne feront que s'accroître. Non seulement la population diminuera-t-elle considérablement, mais le nombre de travailleurs actifs diminuera davantage, résultat du vieillissement de la population et de notre refus de faire des enfants – le Québec a l'un des plus faibles scores sur la planète pour le taux de natalité par famille. Employeurs, préparez-vous à en arracher!

Pour attirer de nouveaux employés et réussir à les retenir une fois embauchés et formés, les entreprises du secteur touristique devront rivaliser avec les industries, les institutions, les gouvernements et les autres commerces de la région. Elles devront aussi rivaliser avec les entreprises des grands centres comme Montréal et Québec, qui ont déjà toutes dans leur plan d'action le projet de venir installer un kiosque haut de gamme au coin de votre rue pour flirter avec vos meilleurs employés et leur offrir des opportunités, un environnement et des conditions de travail superbes, ce que nombre d'entre vous aurez négligé de préparer.

Cette rivalité devra entraîner des changements majeurs dans les conditions de travail, dans la qualité des emplois offerts et dans celle des relations avec les employés.

Emploi Tourisme Charlevoix a été mis sur pied pour vous aider à faire ces changements et à réussir l'avenir. Nous vous proposerons au cours des prochains mois des programmes d'amélioration des pratiques de gestion. Nous vous proposerons aussi de mettre vos ressources et vos énergies en commun pour faire rayonner Charlevoix comme région exemplaire pour les travailleurs du tourisme.

Alain Rouleau
Coordonnateur d'Emploi Tourisme Charlevoix

Alain Rouleau est consultant en management et œuvre dans le secteur touristique depuis près de 20 ans. La firme qu'il a fondée, Groupe Mission, a examiné la situation de l'emploi dans onze régions touristiques du Québec.

Entrevue Pierre Mazières, président d'Emploi Tourisme Charlevoix

Ses priorités: Développement régional et gestion du personnel
Originaire du sud-ouest de la France et titulaire d'un diplôme d'ingénieur agronome, Pierre Mazières est venu au Québec afin de faire un MBA à l'Université Laval. Depuis, il n'est jamais retourné en France... Qui prend chérie, prend pays !

Sa carrière a commencé dans l'industrie du tourisme. Il a été propriétaire de nombreuses agences de voyage dans la région de Québec. Durant cette période, il a acquis une solide expérience de la gestion des ressources humaines. Suite à la vente de son entreprise, il décide de s'installer dans Charlevoix, poussé par un besoin de changement et attiré par une opportunité d'affaires. Il y est toujours, 18 ans après son arrivée dans la région.

Mais comment est-il venu à la Présidence d'Emploi Tourisme Charlevoix ?

Depuis son arrivée dans Charlevoix, Pierre Mazières a participé activement au développement des infrastructures touristiques de la région. Il a, par exemple, été directement engagé au sein de nombreux comités de l'ATR pour éventuellement devenir président de l'organisme. Pierre Mazières a récemment accepté la présidence d'Emploi Tourisme Charlevoix. Ce nouveau défi lui permet de consacrer ses énergies et son dynamisme à deux dossiers particulièrement importants à ses yeux : le développement régional et la gestion des ressources humaines.



Quelle est sa vision de la gestion des ressources humaines ?

Même si la gestion de l'ensemble de ses affaires est centralisée à un seul endroit, Pierre Mazières est convaincu de l'importance de prendre en considération les particularités de chacun de ses établissements. Selon lui, une saine gestion des ressources humaines axée sur le dialogue et la communication constitue la principale force de son organisation. Il aime que les employés se sentent concernés par tout ce qui touche leur milieu de travail. Il veut faire en sorte que les gens s'approprient leur entreprise et dialoguent régulièrement avec leurs collègues et avec la direction.

Sa grande fierté en tant que gestionnaire est de compter parmi ses employés des gens de la région présents au sein de son organisation depuis fort longtemps. Par exemple, les employés de la Roche Pleureuse y travaillent en moyenne depuis plus de 18 ans. L'année dernière, un employé a fêté ses 50 ans de service dans l'établissement.

La clé du succès

M. Mazières est persuadé qu'une des clés du succès de ses entreprises est la formation donnée aux employés. Les programmes de formation offerts par ses établissements se sont développés au fil des ans. Suite à l'instauration, il y a quelques années, de la loi du 1%, ses adjointes et lui ont décidé de tirer le meilleur parti possible de la baisse de clientèle en période hivernale pour élaborer des programmes visant d'abord à améliorer la qualité du service. De manière à mieux servir les touristes ontariens, par exemple, les premières formations ont été axées sur la communication en anglais. Il est fier de dire que maintenant, ses employés du service aux tables se débrouillent tous convenablement en anglais.

Par la suite, les formations ont abordé des sujets comme la gestion d'équipe et la gestion de la qualité pour augmenter la qualité du service à la clientèle. Selon lui, l'accent mis sur la formation est probablement une des raisons qui explique que ses entreprises reçoivent plus de demandes d'emplois qu'elles en ont à offrir. Ses employés sentent qu'ils ont leur place et qu'ils ont la possibilité d'évoluer avec l'entreprise.

La reconnaissance de son personnel

À tous les 15 jours, M. Mazières et son équipe de gestion rencontrent les responsables de départements. Ces réunions, durant lesquelles du café et des croissants sont servis, demeurent une occasion d'échanger sur divers sujets. On y discute, entre autres, de l'évolution des ventes et des réalités qui touchent les employés.

Un « lac à l'épaule » est organisé annuellement pour faire le post mortem de l'année. Cette rencontre permet de connaître la perception des employés sur divers sujets. Elle donne également à la direction la chance de faire connaître sa vision des choses, de souligner les bons coups, les moins bons coups et proposer des solutions visant à améliorer le fonctionnement de l'entreprise. Selon M. Mazières, en hôtellerie, il faut toujours se rappeler une réalité omniprésente : « un lit c'est un lit » et le seul moyen de fidéliser la clientèle d'année en année est d'offrir un service impeccable.

Quelle est sa principale fierté ?

Toujours dans l'optique d'augmenter l'efficacité de son administration, L'Hostellerie du St-Laurent est certifiée depuis janvier 2005 par le programme de qualité totale du Bureau de normalisation du Québec (BNQ) en hôtellerie. Seulement deux hôtels au Québec sont certifiés « qualité de service » par cet organisme. C'est une aventure riche en expérience et toute l'organisation en est très fière.

Quel est son souhait pour les entreprises touristiques de Charlevoix ?

M. Mazières espère que les interventions d'Emploi Tourisme Charlevoix permettront de conscientiser les gestionnaires à l'importance de la gestion des ressources humaines et aux vrais problèmes de main d'œuvre de la région. Ceci permettra de développer des solutions adaptées aux entreprises de la région. Être capable de parler de principes comme la polyvalence dans les tâches et de prévoir les répercussions sur la main d'œuvre lors de l'établissement de nouveaux projets touristiques dans la région, permettront d'être progressif, qualité indispensable d'un gestionnaire en tourisme, selon M. Mazières.



Dans l'ordre habituel : Mme Hélène Harvey, Mme Mylène Desmeules et M. Pierre Mazières.

TIRER PARTI D'UNE SITUATION FÂCHEUSE; L'ENTREVUE DE DÉPART.

Un employé clé vous quitte, cette situation met souvent l'entreprise dans l'eau chaude. Tournez la situation à votre avantage en faisant avec celui-ci une entrevue de départ afin de connaître les raisons qui le poussent à partir. Il pourra vous renseigner sur les faiblesses de votre entreprise (superviseur incompetent, climat de travail néfaste, horaire pénible, etc) ou les propositions alléchantes que lui a faites votre concurrent (prime de performance, possibilité d'avancement, avantages sociaux, etc). Cette pratique vous permet d'améliorer vos façons de faire et de mieux vous positionner face à vos concurrents. Pour obtenir les meilleurs résultats, il est souhaitable que cette entrevue ne soit pas menée par le supérieur immédiat, celui-ci pouvant faire partie des raisons de ce départ. Technique à utiliser avec ouverture d'esprit !!

Mettre les employés démissionnaires à contribution a ses avantages

- > Révéler de l'information particulière précieuse – comme un superviseur malhonnête – ou avantages offerts chez les concurrents, entre autres.
- > Éclairer l'employeur sur les motifs qui font en sorte que le salarié ne veut plus travailler pour lui.
- > Tous les employeurs ne peuvent pas retenir un employé qui veut changer de carrière ou décupler son salaire, mais la plupart veulent savoir s'ils ont quelque chose à se reprocher lorsque survient une démission.



- Vérifier si la personne avait fait appel à tous nos programmes et si ce qu'on offre aurait pu répondre à ce qu'elle recherchait.
- Établir le profil de ceux qui partent et apporter des correctifs auprès des employés qui restent.
- Éviter un deuxième ou un troisième départ pour les mêmes raisons.
- Terminer la relation de travail sur une note positive.
- Occasion de corriger de mauvaises perceptions que peuvent entretenir ceux qui s'en vont.
- Outil de relations publiques : si les gens se sentent écoutés, ils peuvent même envisager de revenir travailler pour l'entreprise, ou encore, en devenir des clients.
- Limiter les répercussions du départ sur les autres employés pouvant nuire à la rentabilité de l'entreprise et au climat de travail.

Tout est dans la façon de faire

Ce n'est pas une occasion pour que les parties vident leur sac. Encore une fois, tout est dans la façon de faire et l'importance d'expliquer l'objectif poursuivi par l'entrevue de départ est prioritaire. Bien que les techniques se raffinent pour susciter la confiance des employés, il faut toujours garder en tête ce qui suit :

- Les individus qui quittent les entreprises ne veulent pas être identifiés comme des dénonciateurs. En parlant à un tiers, ils craignent moins de lever le voile sur les problèmes de l'organisation.
- La plupart des gens ne veulent pas partir en laissant une mauvaise impression, ils soulèveront certains problèmes en mettant la pédale douce.
- L'individu qui aura besoin de références ou qui désire conserver la possibilité de revenir dans l'entreprise ne dévoilera pas tout.
- Si les deux parties demeureront dans le même réseau, encore une fois il n'aura pas intérêt à tout dire.
- Les points à traiter lors de l'entrevue : environnement de travail, les processus de communication auprès des employés, la discussion sur les différents motifs qui ont influencé la décision...

Les entrevues de départ une tendance à la hausse

La majorité des entreprises ont inclus les entrevues de départ dans leurs pratiques : selon une étude, 91% des entreprises faisant partie du Palmarès Fortune 500 et 65% des firmes américaines de taille moyenne y ont recours.

Saviez-vous que...

À la suite de la démission d'un employé clé, il a été démontré qu'une entreprise peut faire face à deux ou trois autres départs dans les 18 mois qui suivent.

Que faire lors de l'annonce d'un départ?

- Maîtriser ses émotions rapidement et éviter de peser sur le bouton panique.
- Faire une entrevue de départ dans les heures qui suivent l'annonce.
- Capacité des dirigeants à reconnaître leurs torts.
- Déterminer s'il est possible de formuler une contre-proposition pour tenter de retenir la personne démissionnaire.
- Accueillir le changement : apporter du sang neuf à l'organisation ou changer ses façons de faire.
- Se montrer rassurant : éviter la machine à rumeurs, mettre en oeuvre rapidement un plan de communication afin de rassurer l'ensemble des employés, de même que la clientèle, s'il y a lieu.
- Activité mobilisante : tenir un séminaire d'information avec les collègues immédiats de travail de la personne qui a quitté l'entreprise. Convenir des tâches supplémentaires à assumer temporairement ou à plus long terme afin de diminuer les sources d'insatisfaction.
- Si des améliorations s'imposent, les apporter rapidement.
- Être attentif à ceux qui restent.

Comment prévenir le départ d'un employé clé?

Sonder le niveau de satisfaction des employés

Prendre régulièrement le pouls de ses troupes en s'informant sur la satisfaction de ses travailleurs. Les entreprises ont trop souvent peur de faire cet exercice et d'entendre les réponses, alors que, bien souvent, des correctifs simples à apporter permettent d'augmenter la satisfaction des employés.

Employer des stratégies de rétention

Une pratique semble se répandre soit de mettre des menottes dorées aux employés en leur faisant signer un contrat d'embauche qui prévoit différents avantages financiers : boni à la signature, prime de rendement, prime de rétention, option d'achat d'actions. Le versement de ces primes est échelonné dans le temps, ce n'est jamais le bon moment de partir, au risque de perdre beaucoup d'argent.

Tiré d'un article paru par Christine Lanthier, Jobboom.com et par Sylvie Lemieux, Les Affaires.com

ÊTES-VOUS UN EMPLOYEUR DE CHOIX?

Dans l'industrie touristique, le printemps est synonyme d'embauche, en prévision de la haute saison estivale. Les personnes qui cherchent un emploi, particulièrement les étudiants, frappent à plusieurs portes afin de se donner la possibilité de choisir. Évidemment, le salaire est un facteur important quand vient le moment de prendre une décision, mais, à salaire égal, la perception de l'emploi offert et de l'entreprise elle-même fera souvent pencher la balance d'un côté plutôt que de l'autre.

Pour vous préparer à faire face à la situation, voici quelques questions que ces employés éventuels ne manqueront pas de se poser. À la lumière du contexte réel prévalant dans votre entreprise, mettez-vous dans leur peau et répondez à ces interrogations le plus honnêtement possible.

| | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. L'entreprise est-elle facilement accessible? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Les candidats sont-ils bien accueillis? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Prend-on le temps de faire une entrevue? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. L'information sur les conditions de travail (nombre d'heures, horaires, congés, salaire, etc.) est-elle disponible? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. La description du poste permet-elle aux candidats de savoir exactement ce qu'ils auront à faire? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Est-ce un emploi où on peut expérimenter une variété de tâches? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Sera-t-il possible de prendre des initiatives et/ou de participer à certaines décisions? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Prévoit-on de la formation avant de commencer et/ou en cours d'emploi? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Leur sera-t-il possible de travailler en équipe? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Les gens qui y travaillent ou qui y ont déjà travaillé parlent-ils en bien de votre organisation? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



Dans un contexte où la main-d'œuvre se fait plus rare, seuls les employeurs de choix auront la cote. La saison est courte. Vous n'avez donc pas vraiment d'autre option que d'intervenir maintenant. Pour toutes les questions auxquelles vous avez répondu non, demandez-vous comment vous pouvez améliorer la situation. N'oubliez jamais que vos meilleurs vendeurs sont toujours vos employés satisfaits. Mettez-les à contribution!

Tiré du CQRHT

LES EMPLOYEURS DE CHOIX ET LES POINTS EN COMMUN

Être un employeur de choix aux yeux de ses employés demeure un avantage concurrentiel au niveau de la rétention, du sens de l'engagement et de la mobilisation, trois ingrédients favorables au rendement.

Être un employeur, est-ce à la portée de tous ? Si on se fie aux constats qu'ont ces employeurs, il semble que oui et cela irrespectif de sa taille.

Constat 1 : Ces employeurs ont plusieurs points en commun

- Une raison d'être claire, précise et une bonne communication.
- Un leadership passionné qui croit fondamentalement et sans compromis à la performance, au respect des employés, et à la qualité.
- Une attitude positive vers le changement et la capacité à s'y adapter.
- Un alignement de toutes les décisions et initiatives de l'entreprise (allant de la gestion des ressources humaines et matérielles aux décisions commerciales) de façon cohérente avec la raison d'être et les valeurs fondamentales de l'entreprise, et cela sans compromis ni hésitation.

Constat 2 : Il n'y a pas recette, et ce qui fonctionne est fonction d'un contexte, des valeurs, d'un style et d'une culture.

Tiré d'un article publié par Michel Salmon dans le Journal Les affaires

LES CV FALSIFIÉS, LE CAS DES EMPLOYÉS PINOCCHIO

Selon différentes études, jusqu'à 30% des CV contiendraient des informations gonflées ou carrément erronées. Les conséquences pour l'employé peuvent être déplorables, pensons au cas de

l'ex-conseiller au maire de Montréal, Alain Jean-Bart qui fut forcé de démissionner lorsqu'il fut rendu public que son doctorat de l'université Columbia était un faux. Même si le CV n'est pas l'élément clé dans la sélection d'un candidat, il peut s'avérer utile de vérifier ses informations.

TOP 10 des mensonges courants selon les experts interviewés

- Les candidats bilingues sur papier qui baragouinent en entrevue que leur anglais est « fonctionnel ».
- Ceux qui perdent la notion du temps et prétendent avoir été un an en poste, plutôt qu'un mois.
- Les « diplômés » qui viennent à peine d'entreprendre leurs études.
- Les « gestionnaires » qui ont dirigé une équipe de cinq personnes, lorsqu'ils ont simplement travaillé avec eux.
- Les candidats congédiés pour faute professionnelle qui prétendent avoir démissionné par conscience professionnelle.
- Ceux qui revendiquent la paternité d'un article paru dans une revue spécialisée, alors qu'un autre l'a écrit.
- Ceux qui fournissent les coordonnées d'amis ou de parents comme références professionnelles.
- Ceux qui prennent leurs expériences universitaires pour des stages de travail.
- Les candidats qui vont jusqu'à copier le CV d'un copain pour combler quelques « trous » professionnels.
- Ceux qui possèdent un diplôme d'une université des îles Clin-Clin, sans doute désertes.

Tiré d'un article paru par Marie-Ève Cousineau, Jobboom.com

LES SUJETS QUI RETIENDRONT L'ATTENTION EN 2005

Dans les relations de travail

- Il faut s'attendre à d'importants débats touchant le dépistage des drogues et de l'alcool ainsi que le travail atypique.
- Vont émerger des politiques sur la gestion du vieillissement, de la retraite progressive et de la conciliation travail-famille.
- On devra surveiller les décisions rendues dans les causes de harcèlement psychologique.
- L'embauche de personnel temporaire va s'amplifier, ainsi que les licenciements collectifs dans le milieu manufacturier.

En santé et sécurité

- Dépressions et épuisement professionnel vont monopoliser l'ordre du jour.
- Filature, surveillance...on devra clarifier les droits des employeurs et des employés, comme ceux liés à l'utilisation d'outils électroniques au bureau.

En rémunération globale

- L'arrivée des jeunes et la retraite des plus âgés vont entraîner une pression à la hausse sur les augmentations à venir.
- L'accessibilité des régimes d'intéressement va augmenter.
- Les travailleurs des technologies de l'information continueront de perdre leur statut distinct et privilégié.
- Les primes commerciales demeureront populaires.
- En matière d'assurance collective, on insistera sur le contrôle des coûts des soins de santé, sur la compréhension de la valeur des avantages sociaux et sur la gestion en cas d'invalidité.
- Internet devient un véhicule de choix pour administrer et communiquer l'information relative aux avantages sociaux.
- La gestion du rendement va s'imposer pour mieux lier le rendement et la reconnaissance.

En dotation et recrutement

- Le marché sera à l'avantage des chercheurs d'emploi.
- Les employeurs feront des offres de plus en plus attrayantes aux candidats et mettront un accent nouveau sur la qualité de vie.



- Les chercheurs d'emploi dirigeront eux-mêmes leur recherche en consultant des sites spécialisés ou des offres des entreprises.
- Les entreprises auront tendance, elles, à reprendre leur recrutement en main et à établir un système de gestion des candidatures.
- On assistera à une professionnalisation de la fonction de dotation et de recrutement, ainsi qu'à l'émergence d'outils de sélection électronique.
- Le principe de l'équité (ex. : chances d'embauche égales aux membres de minorités visibles, etc.) va prendre plus de place.

En vrac

- Il faudra innover quant à la formation.
- Les employés devront être proactifs dans leur développement et leur perfectionnement.
- Il sera nécessaire de renouveler ses compétences techniques ou en gestion.
- La mondialisation va pousser les travailleurs québécois à posséder une troisième langue.
- Gérer la diversité culturelle au travail devient crucial.
- Les fusions et acquisitions se poursuivront, ce qui exigera une bonne gestion du changement.
- La communication, à tous les niveaux, demeure plus importante que jamais, et les gestionnaires devront s'y faire.

Source : Florent Francoeur et l'ORHRI
Tiré d'un article par René Vézina, Les Affaires.com

LES EMPLOIS EN TOURISME, HORIZON 2015

Cauchemar ou occasions d'affaires?

Dans un document interne publié en novembre 2004¹, le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) fait état des résultats préliminaires d'une vaste enquête portant sur l'offre et la demande d'emplois en tourisme d'ici 2015, dans les grandes régions canadiennes, dont le Québec. Bien qu'il soit prématuré d'en claironner les données, nous voulons ici susciter la curiosité du lecteur sur ces informations stratégiques importantes attendues officiellement au cours du premier semestre de 2005.

L'enquête à double volet innove en s'intéressant non seulement à l'offre d'emplois (correspondant aux besoins des entreprises), mais également à la demande (soit la disponibilité de candidats pour ces emplois). Il est certain que, dans un contexte de pénurie appréhendée de main-d'œuvre, de telles informations seront d'un grand secours pour la planification de l'embauche.

L'étude se base sur les données de 2003 et elle utilise deux méthodes prospectives différentes, donnant accès à des données plus ou moins divergentes sur les situations qui prévaudront en 2005, 2010 et 2015. La vérité se situe probablement entre les deux niveaux de résultats, et il appartiendra aux experts de la statistique de proposer des guides d'interprétation. En rappelant que les chiffres présentés sont des données brutes qui devront faire l'objet de traitements additionnels, voici quelques indications sélectives sur l'état de la situation.

| Territoire | Taux de croissance global 2003-2015 ² | |
|----------------------|--|-----------|
| | Méthode 1 | Méthode 2 |
| Canada | + 9,4 % | + 32,5 % |
| Québec | + 8,8 % | + 19,4 % |
| Ontario | + 13,4 % | + 43 % |
| Colombie-Britannique | + 13,1 % | + 173,1 % |

On le voit, le Québec se situe derrière la moyenne canadienne (les autres régions analysées étant les provinces Maritimes et les Prairies), et encore plus loin derrière l'Ontario et la Colombie-Britannique, cette dernière s'annonçant comme la championne de la croissance. Bien sûr, il faudra connaître et comprendre les paramètres qui génèrent de tels pronostics. On sait déjà que les chiffres seront ventilés en cinq (5) grands sous-secteurs, à savoir l'hébergement, la restauration, les loisirs et divertissements³, le transport et les services de voyages. Une fois les résultats publiés, il appartiendra à chaque partie concernée de faire le point sur la situation et de planifier en conséquence. Soyons vigilants.

¹ Total Tourism Sector Employment: 2003. Update. November 2004, 283 pages. Document inédit, préparé par Jennifer Wright pour le CCRHT.

² Le taux indiqué n'est pas un taux annuel composé, mais un taux unique couvrant l'ensemble de la période de 12 ans.

³ « Recreation and entertainment » : une nouvelle catégorie qui s'appuie sur des codes statistiques existants, selon une liste utilisée par la Commission canadienne du tourisme et Ressources humaines et développement des compétences Canada.

LES ATELIERS DE PERFECTIONNEMENT DU CQRHT

Plus de 20 000 participants déjà !

C'est en novembre dernier que le CQRHT a inscrit le 20 000^e participant à ses ateliers de perfectionnement standardisés. Voilà l'indice de beaucoup de chemin parcouru depuis la 1^{re} activité de développement des compétences tenue en 1998. La part la plus importante de cette production est en approche client (83%) avec les ateliers Client Plus. Viennent ensuite les huit ateliers diffusés en collaboration avec l'ARQ qui depuis 2001, ont touché 1 639 gestionnaires (8%). Les autres activités se répartissent entre les habiletés de formation (7%), notamment avec Moniteurs en entreprise, et enfin les habiletés de gestion (2%). Le CQRHT propose désormais 20 ateliers différents, développés par et pour l'industrie touristique, animés par des formateurs accrédités et diffusés partout au Québec grâce à un réseau de diffuseurs constitué d'ATR, de maisons d'enseignement en tourisme et de grandes entreprises. Information : consultez le calendrier provincial.

Quatre nouveaux ateliers

En octobre, le CQRHT a procédé à des ateliers pilotes portant sur de nouveaux contenus. Les sujets abordés sont le traitement des plaintes, la gestion des commandites et la gestion des risques et des mesures d'urgence. Les nouveaux ateliers sont disponibles dès maintenant.

Traitement des plaintes de la clientèle (7 heures)

L'objectif de cet atelier est d'amener les participants à recevoir professionnellement les plaintes de la clientèle, à les traiter efficacement et à en assurer le suivi.

Gestion des plaintes de la clientèle (2 jours)

L'objectif de cet atelier est de permettre aux superviseurs et aux gestionnaires de mettre en place dans leur entreprise un processus de traitement des plaintes de la clientèle, visant à parfaire la qualité du service à la clientèle et à améliorer leur capacité à soutenir les employés dans ce processus.

Gestion des commandites (2 jours)

Cet atelier permet aux participants de mieux comprendre les contraintes et les exigences des commandites et de s'outiller pour faciliter la conclusion d'ententes et leur renouvellement année après année.



Gestion des risques et mesures d'urgence (2 jours)

Cet atelier a comme toile de fond la sécurité de la clientèle. Les participants y retrouveront les trucs et les outils nécessaires pour développer un plan de gestion des risques et des plans de mesures d'urgence qui tiennent compte de la réalité de leur entreprise.

« La gestion stratégique en restauration » : nouvelles sessions en vue pour 2005

L'Association des restaurateurs du Québec (ARQ) publiera prochainement son programme d'ateliers de perfectionnement pour la période hiver-printemps 2005. Il s'agit de la 6^e saison d'activités de formation d'une durée d'une journée dans différentes villes du Québec. Une autre série est également prévue à l'automne suivant. Destinés aux propriétaires et aux gestionnaires du secteur de la restauration, les contenus variés répondent à différents besoins exprimés par la clientèle. Le programme, qui compte à ce jour plus de 1 600 participants, est issu d'une initiative de l'ARQ, en collaboration avec le CQRHT et avec le soutien financier du FNFMO.



Marie-Pier Campagna

Chargée de projet
Formation-Emploi
en cuisine et en restauration
Tél : 665-4454 poste 237
Télec : 665-9860
atrc.cuisine@bellnet.ca

Le **stage exploratoire en cuisine** vous revient pour une troisième année.

Le stage exploratoire c'est quoi ?

C'est la possibilité pour des candidats (de Charlevoix et de l'extérieur) connaissant ou non le domaine de la restauration, de vivre une expérience de travail en cuisine dans un établissement de Charlevoix et de bénéficier d'un suivi personnalisé, pour l'atteinte de leurs objectifs professionnels.

C'est l'occasion pour votre établissement de recruter la future relève en cuisine.

Encouragez et développez la culture de formation au sein de votre personnel !

Des retombées

Collaboration entre Formation-Emploi en cuisine et en restauration et Emploi Tourisme Charlevoix.

Un premier appariement entre une recrue du stage exploratoire issue du passage d'Emploi Tourisme en Charlevoix à la foire de l'emploi de Québec et un établissement de la région. De plus cette personne de l'extérieur a entrepris ses démarches pour s'inscrire au DEP en cuisine d'établissement dispensé par la Commission scolaire de Charlevoix, à l'automne 2005.

La tournée des établissements 2005

Formation-Emploi en cuisine et en restauration entreprendra une tournée de promotion auprès des établissements en restauration et en alimentation des formations professionnelles en cuisine et en restauration. Nous irons vous rencontrer, vous informer sur les formations offertes dans la région en cuisine et en restauration, que ce soit les formations de base ou les spécialisations.

À cette occasion, nous vous remettons un formulaire où vous pourrez nous indiquer les besoins en formation au sein de votre personnel.

Nouveauté :

Le cours de service de la restauration fait peau neuve. Dès l'automne 2005, les étudiants pourront bénéficier d'une formation mieux adaptée aux exigences du marché du travail. En effet, le cours offrira maintenant un volet anglais langue seconde, intégré à l'enseignement des bases en service de restauration.

LES FORMATIONS

Centre d'éducation des adultes et de formation professionnelle de Charlevoix

(418) 435-6805
www.cscharlevoix.qc.ca

Cuisine d'établissement (DEP)

Développer chez les élèves des attitudes et des aptitudes pour utiliser l'outillage, l'équipement et les techniques de cuisson et de préparation de mets, entremets, des décors, en plus de la mise en place et du service de divers menus.

Durée : 1350 heures

Début : 11 octobre 2005

Endroit : Pavillon Les Cimes, La Malbaie

Cuisine actualisée (ASP)

Rendre les élèves aptes à utiliser les nouvelles technologies en cuisine, avoir une ouverture sur les nouveaux produits et nouveaux courants.

Durée : 525 heures

Début : 11 octobre 2005

Endroit : Pavillon Les Cimes, La Malbaie

Pâtisserie de restaurant (ASP)

Former l'élève à la préparation des viennoiseries, des pâtisseries, des gâteaux et confiseries. Permettre d'innover dans la présentation des divers éléments par l'originalité des plats, la décoration et le goût du produit.

Durée : 450 heures

Début : 10 janvier 2006

Endroit : Pavillon Saint-Aubin, Baie-Saint-Paul

Service de la restauration (DEP)

Familiariser l'élève aux méthodes de service pour les mets, boissons et vins, de développer la capacité d'utiliser l'outillage et de faire la mise en place des salles.

Durée : 960 heures

Début : 7 novembre 2005

Endroit : Pavillon Les Cimes, La Malbaie

Sommellerie (ASP)

Acquérir les connaissances reliées à l'analyse sensorielle des vins et alcools et connaissances générales des vins et alcools. Former l'élève pour conseiller la clientèle, faire les achats et gérer la cave à vin.

Durée : 450 heures

Début : 31 octobre 2005

Endroit : Pavillon Les Cimes, La Malbaie



FORMATION CONTINUE CHARLEVOIX

La Malbaie : 665-2244
Baie-St-Paul : 435-4150
www.ceccharlevoix.qc.ca

Gestion d'Auberge (AEC)

Durée : 1050 heures
Début : 6 février 2006
Contact : Suzie Verreault au 435-4150

Accueil, service et information touristique en anglais

Durée : 125 heures
Début : Automne 2005
Contact : Lise Boulianne au 665-2244

Accueil, service et information touristique en anglais

Durée : 200 heures
Début : Hiver 2006
Contact : Nicole Bergeron au 435-4150

Anglais

Durée : 30 heures
Début : Automne 2005 et Hiver 2006
Contact : Nicole Bergeron au 435-4150
ou Lise Boulianne au 665-2244

Client Plus - employés

Durée : 7 heures
Début : Printemps 2006
Contact : Nicole Bergeron au 435-4150
ou Lise Boulianne au 665-2244

Connaissance des attraits touristiques de Charlevoix

Durée : 14 heures
Début : Printemps 2006
Contact : Nicole Bergeron au 435-4150
ou Lise Boulianne au 665-2244

ATELIERS DE PERFECTIONNEMENT DU CQRHT EN COLLABORATION AVEC FORMATION CONTINUE CHARLEVOIX

La Malbaie : 665-2244
Baie-St-Paul : 435-4150
www.ceccharlevoix.qc.ca

Vous cherchez des activités de développement des compétences pour vous-même en tant que gestionnaire, ou encore pour vos employés? Considérez les ateliers de perfectionnement du CQRHT : ils s'adaptent au vécu des participants tout en ayant un format standardisé. Ils sont uniques, efficaces et abordables :

- déjà été expérimentés par des milliers de participants;
- basés sur une approche interactive et pratique;
- testés et validés auprès de participants de l'industrie touristique;
- offerts partout au Québec, par un réseau complet de diffuseurs régionaux;
- animés par des formatrices et des formateurs reconnus professionnellement;
- le cahier du participant et l'attestation de participation sont inclus;
- admissibles à la Loi du 1 % (utile dans les entreprises de plus de un million de dollars de masse salariale annuelle)

Série Approche client

Sur la route du succès, prenez le virage client avec nous pour placer la qualité de l'expérience touristique du client au cœur des préoccupations du personnel et de la direction, pour dépasser les attentes des clients et pour mettre en place les moyens appropriés.

- Client Plus, volet employés
- Client Plus, volet superviseurs/gestionnaires
- Conférence Bénévoles Plus
- Traitement des plaintes
- Gestion des plaintes

Série Habiletés de gestion

Pour atteindre de meilleurs résultats, améliorez vos compétences de gestion, que ce soit en ressources humaines ou dans d'autres domaines.

- Initiation au coaching des employés
- Pour un coaching Wow !
- Sélection et embauche du personnel
- Accueil et intégration du nouvel employé
- Appréciation du rendement au travail et son suivi

- Donner la priorité aux priorités : la gestion du temps
- Gestion des risques et des mesures d'urgence
- Communication interne
- Gestion des commandites

Série Habiletés de formation

Qu'il s'agisse d'entraînement à la tâche sur une base individuelle ou de formation en groupe, la responsabilité de formateur en entreprise ne s'improvise pas. Réalisez des transferts d'habiletés et de connaissances à la fois efficaces et durables.

- Moniteurs en entreprise

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À CHICOUTIMI

Centre d'études de Charlevoix
665-4267

Certificat en administration

Durée : approximativement 1350 heures
Début : Automne 2005
Contact : Solange Gaulin au 665-4267

Certificat en marketing

Durée : approximativement 1350 heures
Début : Hiver 2006
Contact : Solange Gaulin au 665-4267

Certificat en anglais langue seconde

Durée : approximativement 1350 heures
Début : à déterminer
Contact : Solange Gaulin au 665-4267



444, boul. Mgr-de-Laval
Baie-Saint-Paul (QC) G3Z 2V3
Tél.: (418) 240-0205 • Téléc.: (418) 435-0039
www.emploicharlevoix.com • info@emploicharlevoix.com