



RÉSUMÉ EXÉCUTIF
RAPPORT FINAL
FORMATION POUR LES
CARRIÈRES EN TOURISME
DURABLE

15 Juillet 2015

ÉTUDE SUR
L'ENSEIGNE-
MENT ET
FORMATION
TECHNIQUES ET
PROFESSIONNELS
(EFTP) EN
TOURISME DANS
LA GRANDE
CARAÏBE



**Avec un grand remerciement à l'Agence Française de Développement (AFD)
pour le financement de cette étude.**

Région: Caraïbe

Nom du Projet: Formation pour les Carrières en Tourisme Durable

Agence de Financement: Agence Française de Développement (AFD)

Titre des Services de Consultation: Etude sur l'Enseignement et Formation Technique Professionnelle (EFTP) en Tourisme de la Grande Caraïbe.

Date: octobre 2014 à avril 2015

Ce projet est une initiative de l'Agence des Etats des Caraïbes (AEC) en collaboration avec l'Agence Française de Développement (AFD). Il est conçu avec une approche proactive pour produire une documentation et fournir des recommandations pour des stratégies et des procédés qui fortifient les capacités des ressources humaines dans des domaines transversaux nécessaires pour une industrie touristique régionale, durable et compétitive.



Association des Etats de la Caraïbe (AEC)

Secretary General Ambassador/Secretario General Embajador/ Secrétaire Général Ambassadeur

Alfonso Múnera Cavadía

Director Sustainable Tourism / Director de Turismo Sostenible / Directorat du Tourisme Durable

Julio Orozco

5-7 Sweet Briar Road, St. Clair, P.O Box 660,
Puerto España. República de Trinidad y Tobago.

Tel: 868-622-9575/ Fax: 622-1653

Website: www.acs-aec.org



Association of Caribbean States
Asociación de Estados del Caribe
Association des Etats de la Caraïbe



Cabinet de Conseil: Certificaciones de Centroamérica, S.A. CERTIFICA®

Equipe de travail pour ce conseil: Raúl Palma, Damaris Chaves,
Stephanie Simion, Gladys Padilla, Denia Del Valle (Coordinateur Technique) et Carmen Rosa
Pérez (Coordinateur en chef)

Website: www.certificaconsulting.com
info@sellosverdes.com

NOTE ÉDITORIALE

Les documents qui forment partie de cette étude sur « l'Enseignement et Formation Technique Professionnelle (EFTP) en Tourisme de la Grande Caraïbe » ont été produits entre octobre 2014 et avril 2015, en prenant comme base plusieurs documents réalisés sous l'auspice d'organisations nationales, régionales et internationales, puisque les sujets centraux de ce conseil ont été largement abordés depuis plus de quinze ans. Les documents utilisés comme référence et qui datent de 1995 à 2015, sont l'œuvre des professionnels de plusieurs nationalités.

Quand ces auteurs sont cités dans nos textes, cela implique l'emploi du style de rédaction, vocabulaire et terminologie utilisés originalement. Donc, il n'y a pas d'homogénéité exacte ni rigoureuse dans les textes qui conforment cette étude à propos de l'utilisation des langues dans lesquelles ils ont été produits (espagnol, anglais et français). De plus, il faut considérer que les documents finaux qui conforment cet étude ont été rédigés originalement, soit en français, en espagnol, soit en anglais. Les traductions de ces documents constituent des traductions libres.



ÉQUIPE TECHNIQUE

En octobre 2014, CERTIFICA fut sélectionnée par l'Association des États des Caraïbes (AEC) pour réaliser l'étude sur l'enseignement et formation techniques et professionnels (EFTP) en tourisme dans la région de la Grande Caraïbe, avec le support de l'Agence Française de Développement (AFD). Une équipe fut désignée, conformée par quatre professionnels spécialisés et trois professionnels de support qui, pendant six mois, se sont concentrés, parmi d'autres activités vouées à ce projet, à la recollection d'information sur l'offre de formation et capacitation pour tourisme dans la région afin de produire le Catalogue de la Grande Caraïbe d'Enseignement et Formation Techniques et Professionnels pour le Tourisme.

Carmen Rosa Pérez Aguilera,
Coordinatrice Générale et
expert en Tourisme Durable

Responsable de diriger, organiser, coordonner et contrôler toutes les activités du projet ; ainsi que réaliser l'analyse et regroupement de l'information pour le projet et assurer la qualité technique du service de conseil.

Denia Eunice Del Valle Barrera,
Expert en tourisme et gestion
du talent humain
(Coordinatrice Technique)

Responsable de la supervision des activités techniques du projet ; diriger l'investigation sur les initiatives nationales, régionales et internationales sur l'enseignement et formation techniques et professionnels ; ainsi que les programmes de formation (offre) et les institutions en lien avec le thème ; de plus, développer le catalogue EFTP pour le Tourisme de la Grande Caraïbe et délimiter les lacunes existantes, besoins, défis et priorités en relation à l'EFTP dans l'industrie touristique.

Gladys María Graciela Padilla,
Expert en Compétences du
Travail

Responsable de fournir des recommandations pour faire face aux lacunes, besoins, défis et priorités repérés ; ainsi que sur la manière de renforcer les institutions régionales de capacitation et construire le Cadre Régional sous une optique multilatérale publique-privée pour implémenter un modèle EFTP pour le tourisme fondé sur le modèle de compétences du travail de l'Organisation Mondiale du Travail (OIT) .

Raúl Palma Hernández, Expert
en Enseignement Tertiaire

Responsable de mener les activités d'investigation sur l'offre de formation et développement professionnel, identifier les acteurs nationaux, régionaux et internationaux dans le domaine d'Enseignement et Formation Techniques et Professionnels.

María Damaris Chaves Garita, Chercheuse aux pays francophones	Responsable du regroupement de l'information dans les Territoires d'Outre-mer et Haïti ; ainsi que de réaliser des entretiens avec les acteurs locaux et développer l'Étude de Cas de la Guadeloupe pour la sub-région des pays associés.
Stephanie Simion, Assistante de recherche aux pays francophones et traductrice espagnol-français	Responsable de fournir le support pour le regroupement de données et information des pays francophones, suivi des acteurs clef pour obtenir les réponses aux questionnaires virtuels et traduire au français une partie du Rapport Final, la Proposition de Cadre Régional EFTP pour le Tourisme de la Grande Caraïbe et l'offre éducative des pays francophones de ce Catalogue d'offre éducative et de formation professionnelle en Hospitalité et Tourisme.
Claire Dallies expert en écotourisme y Juan Arturo Sánchez, traducteurs - anglais/espagnol-français	Responsable de traduire une partie du Rapport Technique Final au français et le Glossaire de terminologie EFTP, ainsi que la partie d'introduction de ce Catalogue d'offre éducative et de formation professionnelle en Hospitalité et Tourisme.
Claudia María Calderón, Assistante Technique	Responsable de fournir assistance à l'organisation des données, le suivi aux réponses aux questionnaires virtuels et le regroupement de l'information en général.

Tabla de contenido

I.	Introduction	6
A.	Contexte du Projet.....	6
B.	Définition d’Enseignement et Formation Techniques et Professionnels (EFTP)	7
C.	Interventions de l’EFTP	7
D.	Niveaux des Qualifications et des Compétences Connexes	9
II.	Méthodologie Appliquée dans la Recollection de Données.....	9
A.	Enquêtes.....	10
1.	Enquête des Fournisseurs d’EFTP.....	10
2.	Enquête aux représentants du gouvernement.....	11
III.	Proposition du Cadre Régional « Système de Gestion pour la Compétence au Travail et pour l’Enseignement et Formation Techniques et Professionnelles du Secteur Touristique dans la Grande Caraïbe »	13
A.	Concept du Cadre EFTP	13
B.	EFTP Durable (Éco-responsabilisation de l’EFTP)	14
C.	Analyse de la problématique généralisée concernant l’enseignement et formation du secteur touristique de la Grande Caraïbe	15
D.	Modèle intégral proposé pour l’implémentation du « Système de Gestion par Compétences d’Enseignement et Formation Techniques et Professionnels pour le Secteur Touristiques de la Grande Caraïbe »	15
1.	Cadre organisationnel	16
2.	Graphique d’organisation proposée	18
3.	Étapes, Systèmes et leur interrelation.....	19
II.	Remarques importantes :	19

I. Introduction

Ce rapport se concentre sur les activités menées par CERTIFICA pendant les six mois de l'exécution de l'étude sur l'Enseignement et Formation Techniques et Professionnelles en tourisme dans la Grande Caraïbe comme partie du projet de « Formation pour les Carrières en Tourisme Durable », concernant la recherche et l'identification des institutions techniques et professionnelles offrant de cours, formation et programmes éducatifs de tourisme.

Le rapport décrit les activités menées de décembre 2014 à avril 2015 et regroupe synthétiquement les résultats principaux. De plus, ce rapport est aussi bien une synthèse des résultats/documents produits pendant les services de conseil :

1. Catalogue d'EFTP sur le tourisme et l'hospitalité: un compendium de la formation formelle, non-formelle et informelle fournie dans la Grande Caraïbe.
2. Huit Études de Cas d'EFTP :
 - i. CARICOM: Bahamas, Barbade, et Jamaïque.
 - ii. Amérique Centrale: Costa Rica et Guatemala.
 - iii. G3: Mexique.
 - iv. Non-membres: République Dominicaine.
 - v. Membres Associés: Guadeloupe.
3. Proposition de Cadre Régional : « Enseignement et Formation Axés sur la Compétence pour le Tourisme dans le Système de la Grande Caraïbe ».
4. Glossaire de l'EFTP

A. Contexte du Projet

Le tourisme est une industrie hautement compétitive dans la région de la Grande Caraïbe (l'industrie avec la plus grande croissance dans la région), reconnue d'être génératrice d'échanges étrangers, d'être un activateur principal des micro-entreprises, petites et moyennes entreprises et un très grand générateur d'emploi. Dans un niveau global, le tourisme est le secteur avec la croissance la plus rapide du monde et les statistiques et prédictions de l'OMT démontrent qu'il continue sur ce chemin ; avec la technologie des télécommunications et de l'information, des experts internationaux ont prévu que le tourisme pourrait devenir une des trois industries clef dirigeant les économies des services.

Le tourisme est une industrie des services qui est naturellement liée au facteur humain, dans les deux sens, comme fournisseurs ainsi que comme consommateurs. Les personnes sont les consommateurs immédiats du produit du tourisme et l'amplitude de leur expérience affecte l'interaction humaine au lieu d'arrivée, pendant l'accommodation ou dans l'installation de service. La croissance significative du tourisme global, remarquable après trois décennies d'arrivées touristiques et gains à l'échange en augmentation, estimations d'une croissance continue et le fait qu'il est indispensable pour les économies des îles des Caraïbes et pays dans l'intérieur, a donné lieu à la question du développement des ressources humaines dans de divers secteurs pour atteindre un secteur économique compétitif et plein de succès.

Le développement des ressources humaines est en corrélation à des postes et carrières en lien au tourisme ; la restructuration de l'industrie, la réingénierie de l'organisation et les concepts de qualité (en termes de service fourni au client et qualités de travail pour l'employée) sont en train de changer rapidement la « carte » du lieu de travail. Les technologies de l'information transforment également l'industrie du voyage et du tourisme, du fait de leur besoin de travailleurs à plus grandes aptitudes.

De plus en plus, tous les opérateurs de tourisme donnent à leurs employés formation polyvalente, pour les préparer avec des aptitudes multiples. Le manque de travailleurs aptes dans l'industrie, dans n'importe quel niveau, a été évoqué par des Agences Régionales, telles que l'Organisation du Tourisme de la Caraïbe (OTC) et le Secrétariat à l'Intégration Touristique de l'Amérique Centrale (SITCA), comme une faiblesse et un des facteurs contribuant à la croissante perte de revenus et d'arrivées touristiques dans les destinations de la Région. Par conséquent, des impacts positifs sur l'emploi et

sur la compétitivité de la ‘Marque des Caraïbes’ vont dépendre du niveau d’aptitude, compétence et professionnalisme du travail.

B. Définition d’Enseignement et Formation Techniques et Professionnels (EFTP)

Il n’existe pas une définition universellement acceptée d’enseignement et formation techniques et professionnels (EFTP). Comme un domaine, il change constamment, généralement en réponse à la demande de celui-ci (McLean & Wilson, 2009). D’après l’UNESCO, Enseignement et Formation Techniques et Professionnels (EFTP) est utilisé comme un terme compréhensible qui fait référence à ces aspects aux processus éducatif concernant, en outre que l’enseignement en général, l’acquisition d’aptitudes pratiques, attitudes, compréhension et savoirs liés aux métiers des divers secteurs de la vie économique et sociale.¹ Dans d’autres mots, l’EFTP est ce qui concerne l’acquisition de savoirs, aptitudes et attitude pour le monde du travail.

Dans cette définition si vaste, l’EFTP fait référence à une gamme d’expériences d’apprentissage, pertinentes au monde du travail. Les expériences d’apprentissage peuvent avoir lieu dans une diversité de contextes d’apprentissage, tels qu’institutions d’enseignement et lieux de travail. Il y a de vastes différences entre les différents systèmes d’EFTP et leurs contextes sociaux. De plus, les demandes croissantes et complexes de mondialisation et les changements sociaux et économiques ont des implications significatives sur l’EFTP.²

L’EFTP traduit aussi des interventions délibérées pour provoquer un apprentissage qui ferait les personnes plus productives (ou du moins adéquatement productives) dans des domaines désignés de l’activité économique (par exemple : secteurs économiques, métiers, des tâches de travail spécifiques). C’est celui-ci l’objectif distinctif de l’EFTP.

L’EFTP fait référence à l’enseignement et formation qui prépare les personnes pour l’emploi et les rend plus productives dans de divers domaines économiques.² L’EFTP améliore le potentiel humain et diversifie les choix des personnes pour promouvoir l’auto-emploi et le développement de l’entrepreneuriat.

La tâche plus délicate de l’EFTP est de produire le type correct de main-d’œuvre qualifiée qui soit capable de correspondre le besoin du marché de la demande ponctuellement. Cependant, le principal objectif de l’EFTP est de former jeunes et adultes de même manière, les préparant pour le marché du travail. L’EFTP est un domaine complexe et multidimensionnel. Il comprend les niveaux secondaire et tertiaire de l’enseignement, ainsi que les institutions de formation technique et professionnelle qui sont l’endroit de formation des travailleurs techniques de niveau moyen.

C. Interventions de l’EFTP

L’employabilité fait référence à la capacité d’une personne de gagner initialement un emploi, garder l’emploi (ainsi que la capacité de réaliser des transitions entre postes et rôles parmi une même organisation pour répondre aux exigences d’un nouveau travail) et/ou d’obtenir un nouvel emploi si nécessaire.³ Il s’agit donc d’un concept qui peut être appliqué aux personnes employées à la recherche de postes alternatifs ou une promotion, et les personnes sans emploi cherchant du travail. Le modèle logique suivant⁴ illustre une représentation très simple des relations (a) entre les ressources investis (b) les activités qui prennent place (c) les bénéfices ou changements qui résultent d’une séquence d’événements.

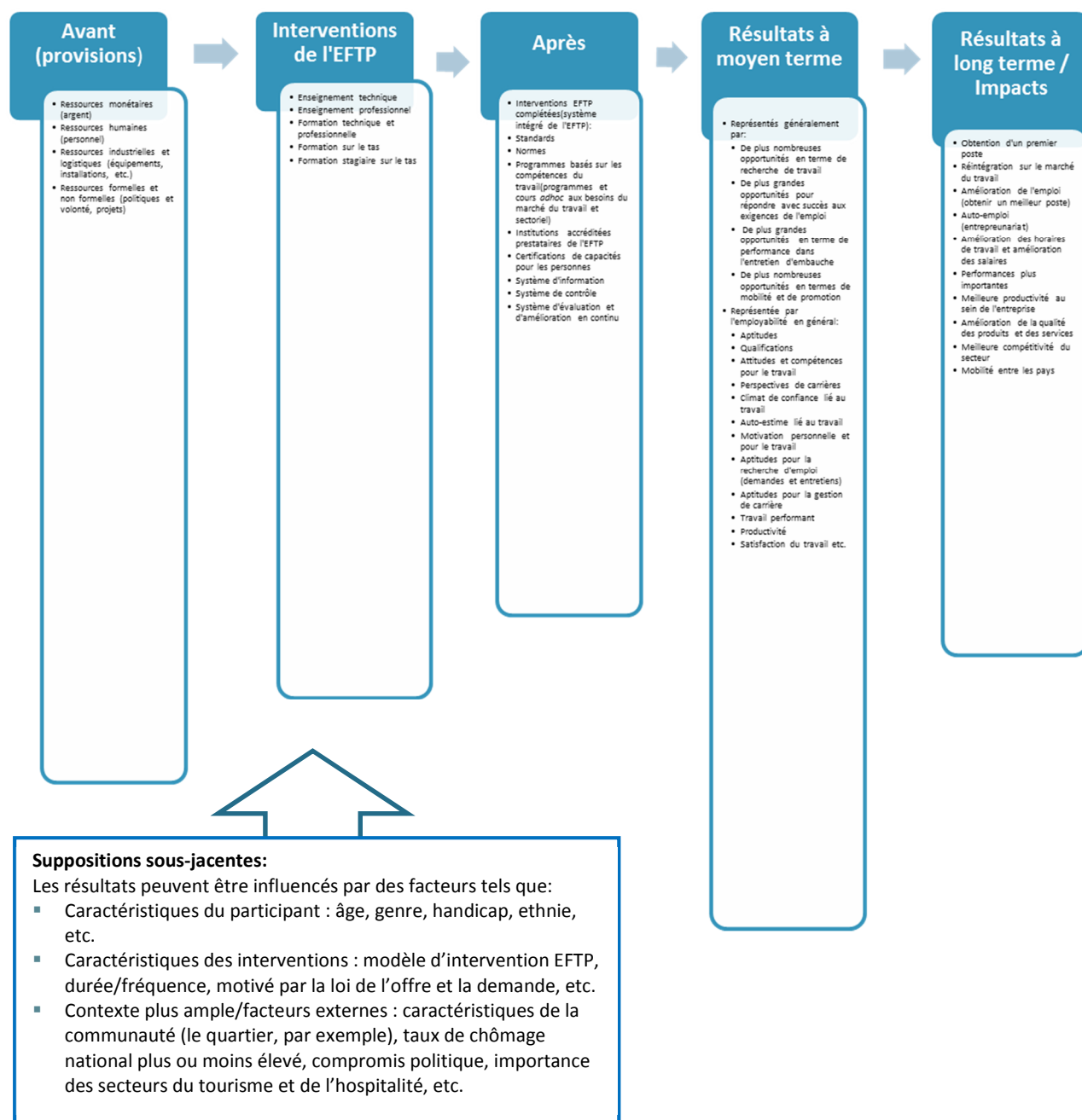
¹ UNESCO, Recommandation révisée sur l’enseignement et formation professionnels (2011)

² *Curriculum Development in Vocational and Technical Education: Planning, Content, and Implementation*. Curtis R. Finch, John R. Crunkilton (1999).

³ *Employability: Developing a Framework for Policy*. Hillage & Pollard, 1998

⁴ www.campbellcollaboration.org

Toutes les interventions auront des impacts négatifs et positifs, qui seront pris en compte pour la proposition du cadre régional. Une question clef en ce qui concerne les interventions sur le marché de travail, y compris ceux offrant des opportunités d'EFTP, est si la création de postes de travail est additionnelle ou pas. C'est important de considérer que même si elle est certes efficace, l'intervention de l'EFTP pourrait ne pas générer d'emploi additionnel ; il peut seulement concerner qui est employé, mais pas le niveau de d'emploi. On avoue que déterminer « l'additionnalité » de n'importe quel effet sur l'emploi est méthodologiquement très difficile.

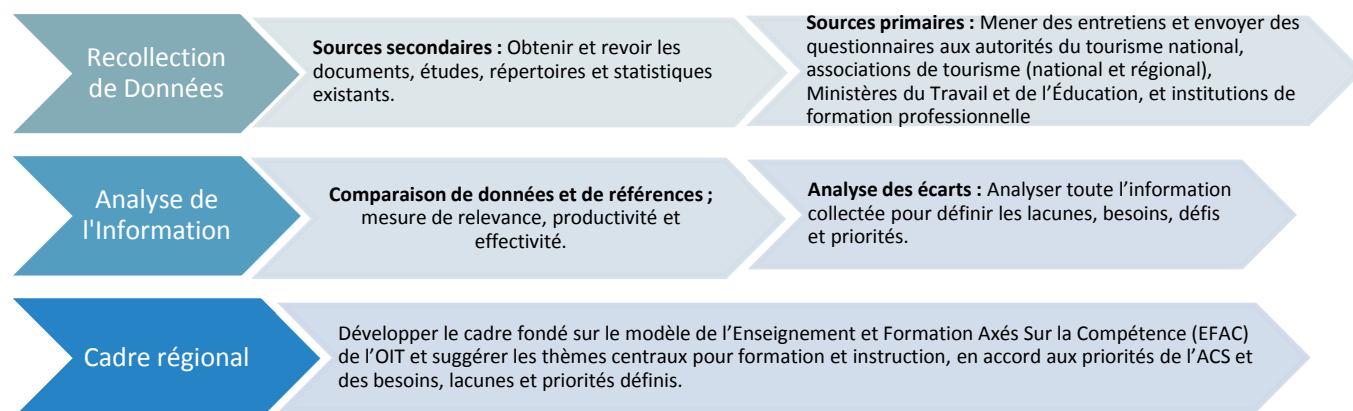


D. Niveaux des Qualifications et des Compétences Connexes

Un Cadre de Qualifications (CQ) est un instrument pour le développement, classification et reconnaissance d'aptitudes, savoirs et compétences ainsi qu'un continuum de niveaux accordés. C'est une manière de structurer les qualifications nouvelles et existantes, définies par les résultats de l'apprentissage. Le CQ indique la comparabilité de différentes qualifications et comme une peut progresser d'un niveau à l'autre.⁵ Le nombre de niveaux dans un cadre national ou régional oscille entre 8 et 10 niveaux, mais il inclut les études depuis la maternelle jusqu'au plus haut du supérieur, et ils sont référés à la totalité du Système Éducatif. Pour ce service de conseil, CERTIFICA a développé un cadre de 5 niveaux qui ne concerne que l'EFTP et les programmes de l'Enseignement Supérieur pour le tourisme et l'hospitalité, présenté ci-dessous :

SECTEUR DE L'ENSEIGNEMENT				
NIVEAU	FORMATION D'APTITUDES	ENSEIGNEMENT TECHNIQUE ET PROFESSIONNEL	ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR	APTITUDES ET SAVOIRS
1	Free courses	Programmes de qualification initiaux Dernière Année du Lycée		Savoirs généralisés
2		Enseignement Technique et Professionnel		Aptitudes fonctionnelles (travailleurs de première ligne)
3		Certification et Diplôme de l'Enseignement Technique et Professionnel	Associate degree (Diplôme d'associé)	Aptitudes de supervision
4			Baccalauréat Universitaire	Qualifications professionnelles (manager intermédiaire)
5			Titre Master ou Doctorat	Qualifications de spécialiste professionnel (manager exécutif / propriétaire)

II. Méthodologie Appliquée dans la Recollection de Données



⁵ Une introduction au Cadre National des Qualifications : questions Conceptuelles et Pratiques pour Décideurs. Organisation Internationale du Travail. (2007).

A. Enquêtes

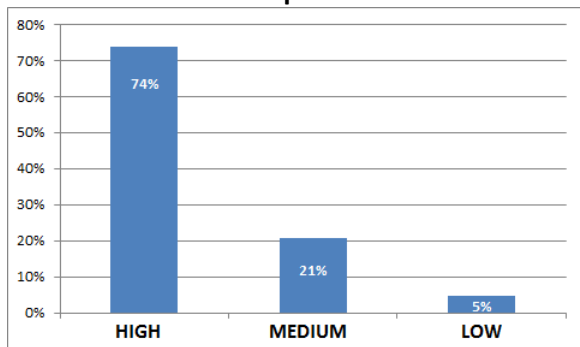
De manière à donner des recommandations pour combler les lacunes, besoins, défis et priorités identifiés par l'Industrie du Tourisme et pour compléter l'information collectée pendant la première phase de ce service de conseil, nous avons mené deux enquêtes en ligne.

Une des enquêtes était pour l'enseignement et formation pour les fournisseurs des services du tourisme, y compris les institutions secondaires et postsecondaires, collèges, lycées, universités et instituts de formation technique et professionnelle. Des réponses de contacts provenant de la Barbade, du Belize, de la Colombie, du Costa Rica, de la Dominique, de la Guadeloupe, du Guatemala, d'Haïti, du Honduras, de La Martinique, du Mexique, du Panama, de la Trinité-et-Tobago, et du Venezuela ont été reçues.

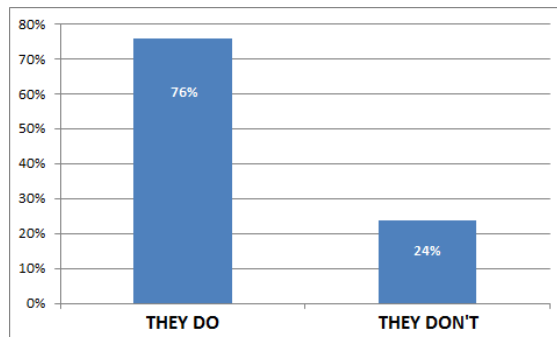
L'autre enquête en ligne ciblait les représentants du gouvernement dans les secteurs d'enseignement et travail touristique. Dans quelques pays, des institutions économiques, de développement et environnementales qui donnent formation et cours pour les entreprises touristiques, étaient comprises aussi.

1. Enquête des Fournisseurs d'EFTP

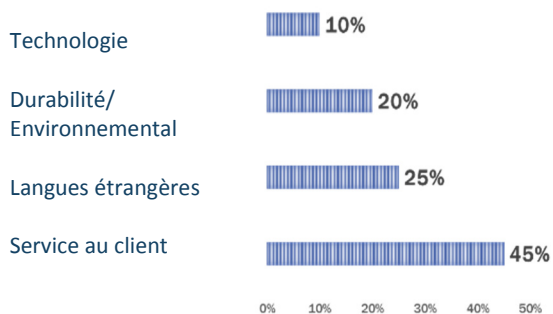
Importance de l'industrie du tourisme et de l'hospitalité



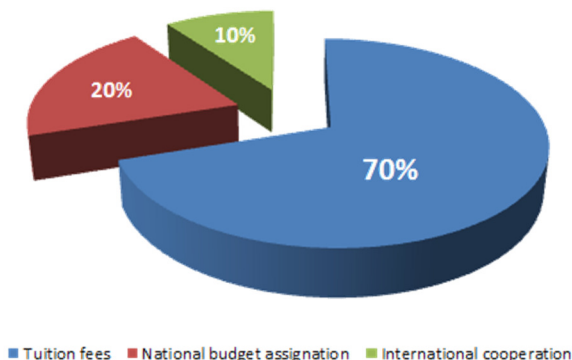
Intérêt perçu de la part d'entreprises de tourisme d'assister à des cours ou certifications d'EFTP



Thèmes de formation priorisée offerte pour tourisme et hospitalité



Sources du financement



Priorités

- Étudiants au bout d'obtenir une certification appropriée et ainsi commencer à exercer leurs aptitudes après la graduation.
- **Fournir des programmes de formation de haute qualité pour répondre aux besoins de la nation et de l'industrie.**
- Embaucher des conférenciers et instructeurs hautement qualifiés.

Besoins

- Financement pour construire l'infrastructure et installations adéquates.
- Bourses et stages internationaux.
- **Développer des programmes pour les niveaux plus hauts de compétence (niveaux 4-5)**
- Impliquer les municipalités dans le secteur des programmes d'enseignement et formation.
- Augmenter la participation du secteur privé pour développer des politiques, des critères axés sur la compétence et programmes de formation.
- Développer des plateformes d'e-learning pour le tourisme.
- Diversifier la méthodologie d'EFTP.

Opportunités

- Développer un cadre de personnel compétent, spécialisé et qualifié pour répondre aux besoins de l'industrie.
- Réseautage entre l'industrie hôtelière et les instituts de formation, y compris ceux de niveau secondaire et postsecondaire offrant des programmes en tourisme.
- **Implémenter des profils axés sur la compétence.**
- **Diversification des services et produits du tourisme.**

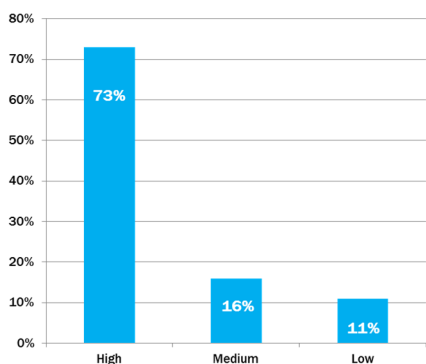
Défis

- **Trouver des conférenciers et formateurs certifiés ou hautement qualifiés.**
- **Que le CVT devienne une exigence pour l'emploi.**
- **Orientation de carrière en compétence et expérience de travail au sein du secteur du tourisme.**
- **Diversifier les biens et services du tourisme.**
- **Manque de ressources humaines compétentes/formées.**

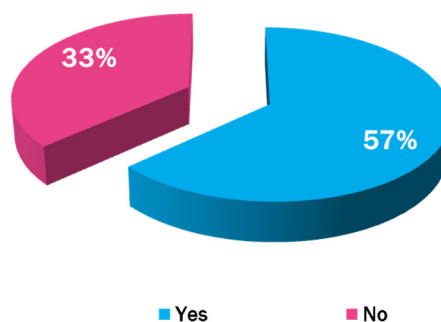
Nous pouvons donc conclure que l'industrie du tourisme est importante pour la plupart des pays de la Grande Caraïbe, et que les entreprises de tourisme sont intéressées en assister les cours et programmes d'EFTP offerts par de nombreux types d'institutions éducatives et/ou sont intéressés en obtenir la certification de qualification professionnelle. L'offre de formation était, encore, centrée dans les thèmes traditionnels et les frais d'inscription consolident la plus grande partie des sources de financement des fournisseurs d'EFTP. La plupart des priorités ne sont pas vouées à tirer profit des opportunités, mais à répondre aux besoins, ou à traiter les défis identifiés.

2. Enquête aux représentants du gouvernement

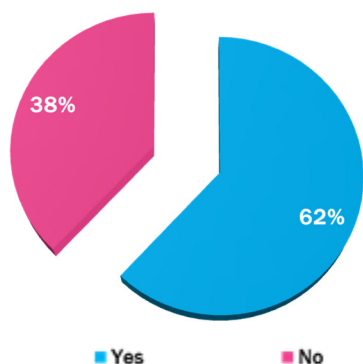
Importance de l'industrie du tourisme



Le pays a développé un schéma / une politique / une stratégie d'EFTP



Le schéma d'EFTP aborde l'industrie du tourisme et de l'hospitalité



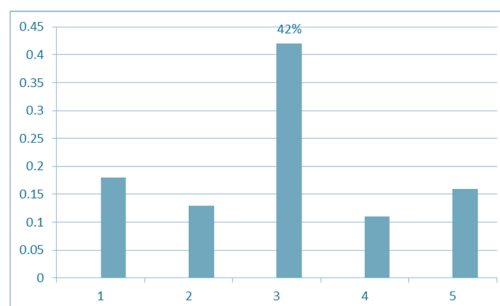
Domaines qui ont besoin de formation spécifique et additionnelle axée sur la compétence (top cinq de 10)

Domaines d'enseignement et formation du tourisme	Rang 1- 10
Langues étrangères (français, allemand, espagnol, portugais, cantonais, entre autres)	8.49
Tourisme durable (gestion environnementale et meilleures pratiques pour la préservation des ressources naturelles)	8.12
Promotion multi destination	7.97
Promotion des aspects culturels tels que les traditions, l'art, manifestations artisanales et gastronomiques, entre autres.	7.86
Savoirs généralisés de marketing	7.69

Compétences devant être renforcées (top 5 de 22)

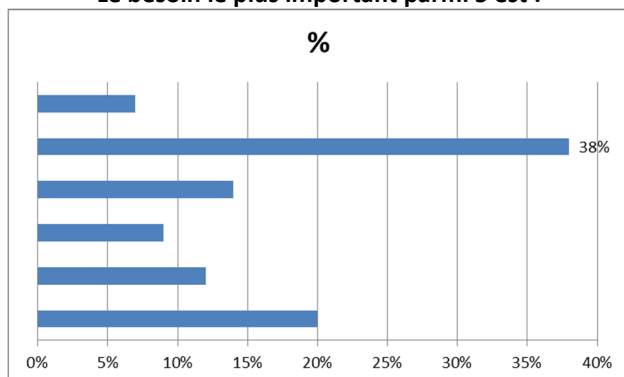
COMPETENCIES	AVERAGE RANK (1 – 5)
Esprit de travail et éthique	4.53
Capacités de langage	4.50
Compétences de IT	4.29
Savoirs et compromis avec le tourisme durable	4.27
Leadership	4.23

La plus importante priorité définie, parmi cinq, est:



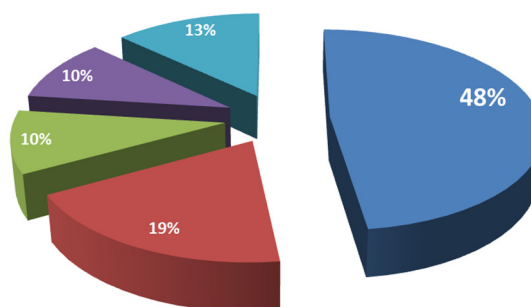
Développer des politiques évaluées par des références internationales et guidées par les besoins du marché du travail (42%)

Le besoin le plus important parmi 5 est :



Faire l'enseignement et la formation plus prête à répondre aux demandes changeantes du marché du travail et aux opportunités de travail (38%)

Le défi le plus important identifié parmi 5 est :



Diversification des activités économiques touchées par le schéma d'EFTP présent dans votre pays.

III. Proposition du Cadre Régional « Système de Gestion pour la Compétence au Travail et pour l'Enseignement et Formation Techniques et Professionnelles du Secteur Touristique dans la Grande Caraïbe »

A. Concept du Cadre EFTP

Instrument pour le développement et classification de qualifications (sectorielles, nationales ou régionales) par rapport à un groupe de critères (descriptifs) applicables aux niveaux spécifiques des apprentissages désirés.⁶ La clef pour l'implémentation avec succès d'un cadre régional EFTP est la compréhension commune, entre les pays membres, des buts, des objectifs et des méthodes pour aborder le processus de design, élaboration, mise en place et même évaluation à futur du système pour l'EFTP et le modèle sur lequel il se fonde. Le cadre régional EFTP serait un instrument :

- pour promouvoir et contrôler l'amélioration des systèmes de formation et éducation;
- de référence des compétences du secteur;
- d'auto-évaluation.

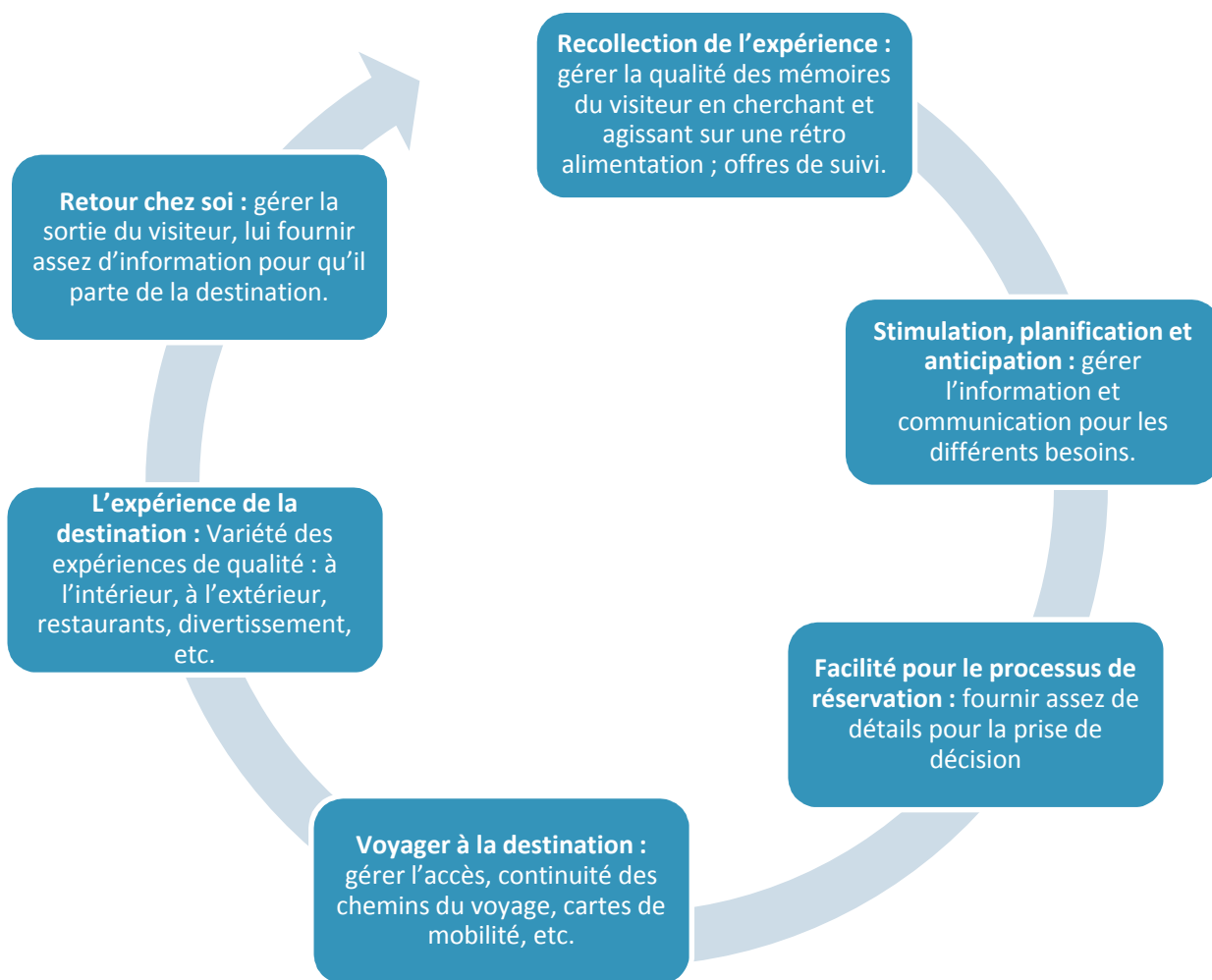
D'après la recherche réalisée, les enquêtes, visites de terrain et études de cas développés, il est évident que la formation et éducation du personnel pour l'industrie touristique doivent se réaliser sur la base d'une série de paramètres qui comprennent :

- Le concept de formation-éducation : formation académique (enseignement formel), formation pour le travail, formation dans le lieu de travail, mise à jour et formation des niveaux directifs et d'autres professionnels en lien à l'industrie.
- Considérer les savoirs, expérience et qualifications précédentes du participant.
- Le niveau de formation doit être lié fonctions, attributions, activités et tâches spécifiques (profils fondés sur les compétences).
- Considérer que les touristes/visiteurs, ont des besoins spéciaux, commençant par le service au client et les conditions de santé et sécurité dans les différents lieux de contact.

La figure suivante illustre les 6 étapes du parcours d'un visiteur dans la destination touristique⁷.

⁶ Traduction libre de *Transnational Frameworks*. Andrea Bateman, Bateman & Giles

⁷ Graphique adapté de la *Meilleure Pratique en Tourisme Accessible* (Best Practice in Accessible Tourism). Dickson, T. and Darcy, S (2012). Australia.



B. EFTP Durable (Éco-responsabilisation de l'EFTP)

La croissance mondiale sur l'importance de l'agenda vert du développement suggère qu'il existe un besoin de diriger l'EFTP vers la fomentation de la croissance et du développement fondés sur une faible consommation de carbone et sur la résistance au changement climatique. Dans le contexte de la Décennie des Nations Unies pour l'Éducation et le Développement Durable (DESD 2005-2014), l'EFTP vert consolide la base d'une économie, société et environnement verts, et c'est par conséquent une priorité importante.

L'évolution technologique et sociale et la croissante inquiétude sur le changement climatique, la dégradation environnementale et la pénurie de ressources modifient la nature du travail et exigent que l'EFTP fournisse des compétences et savoirs qui rendent viables l'économie et la société durables.⁸ Pour ceci, il faut une vision

⁸ UNESCO-UNEVOC. Promouvoir l'apprentissage dans le monde du travail. <http://www.unevoc.unesco.org/go.php?q=UNEVOC+-+EFTP+sostenible+&lang=sp>

méthodologique et systématique des nouveaux emplois et des demandes de qualifications, et donner support aux centres d'EFTP pour développer leur capacité en l'adaptant à ces nouveaux phénomènes. L'EFTP joue un rôle significatif, pas seulement dans le développement du capital humain et social, mais aussi dans la promotion des connaissances et savoir-faire nécessaires pour construire une société et économie plus écologiquement responsables et respectueuses de la multi culturalité. Le cadre régional d'EFTP pour la Grande Caraïbe, pour se maintenir à l'avant-garde, devra procurer l'insertion de manière transversale du thème de la durabilité verte, mais aussi celui de la durabilité sociale et culturelle et, bien sûr, la durabilité économique, en abordant le thème de forme intégrale.

C. Analyse de la problématique généralisée concernant l'enseignement et formation du secteur touristique de la Grande Caraïbe

Il devient évident que les systèmes actuels d'enseignements – formation professionnels pour le développement des compétences du travail, au niveau mondial, (formel ou non formel) se sont réalisés, et ils ont commencé comme des efforts isolés, et s'implémentent, de nos jours, lentement et dans la plupart des cas sans les moyens économiques nécessaires, ce qui a un effet sur le manque de réalisation d'objectifs et de résultats rélevants non seulement pour le secteur touristique, et autres secteurs productifs, qui soit analysé. Sur le rapport final de ce service de conseil, figure une analyse des défis, besoins et priorités identifiés ; donc, les principaux aspects essentiels a améliorés, pour atteindre le vrai impact que ces systèmes devraient avoir sur les secteurs productifs et sur la compétitivité des pays, sont :

- a) Manque de systèmes de gestions intégrales de compétence du travail efficaces, pour le secteur du tourisme;
- b) Absence de planification stratégique proposée et définie de manière participative avec tous les acteurs concernés par l'EFTP du secteur du tourisme, en rendant plus facile la réussite d'une mission et vision communes, de part et d'autre dans les secteurs privé et public en lien au tourisme;
- c) Manque d'une systématisation des processus de normalisation, rendre plus facile l'enseignement et formation techniques et professionnels, l'évaluation des compétences et la certification des mêmes, avec une approche de formation continue.
- d) Inexistence de standards définis pour la sélection, formation professionnelle et mise à jour en permanence, d'enseignants, professeurs, tuteurs et professeurs universitaires, orientés sur l'enseignement formel et non formel. Ainsi que d'évaluateurs certifiés et auditeurs qui garantissent la qualité du système de gestion, par un processus d'amélioration en permanence.
- e) Manque d'investissements, de méthodologie et de technologie pour la structuration, standardisation et recollection adéquates des matériaux techniques-didactiques et des programmes de formation, évaluation et certification, pour le développement des compétences du travail dans le secteur du tourisme.
- f) Rareté de « conscientisation sociale et entrepreneuriale » sur les bénéfices de l'enseignement et formation technique et professionnelle (EFTP), que ce soit formel ou non formel, pour la réussite du développement des ressources humaines et, par conséquent, de la compétitivité entrepreneuriale, la compétitivité du tourisme et des mêmes pays.

D. Modèle intégral proposé pour l'implémentation du « Système de Gestion par Compétences d'Enseignement et Formation Techniques et Professionnels pour le Secteur Touristiques de la Grande Caraïbe »

Sur le document de la proposition figure tout le système proposé en détail, qui se compose de cadre d'organisation, la description du rôle des acteurs, le schéma et l'explication de l'organigramme proposé, les étapes du modèle de gestion

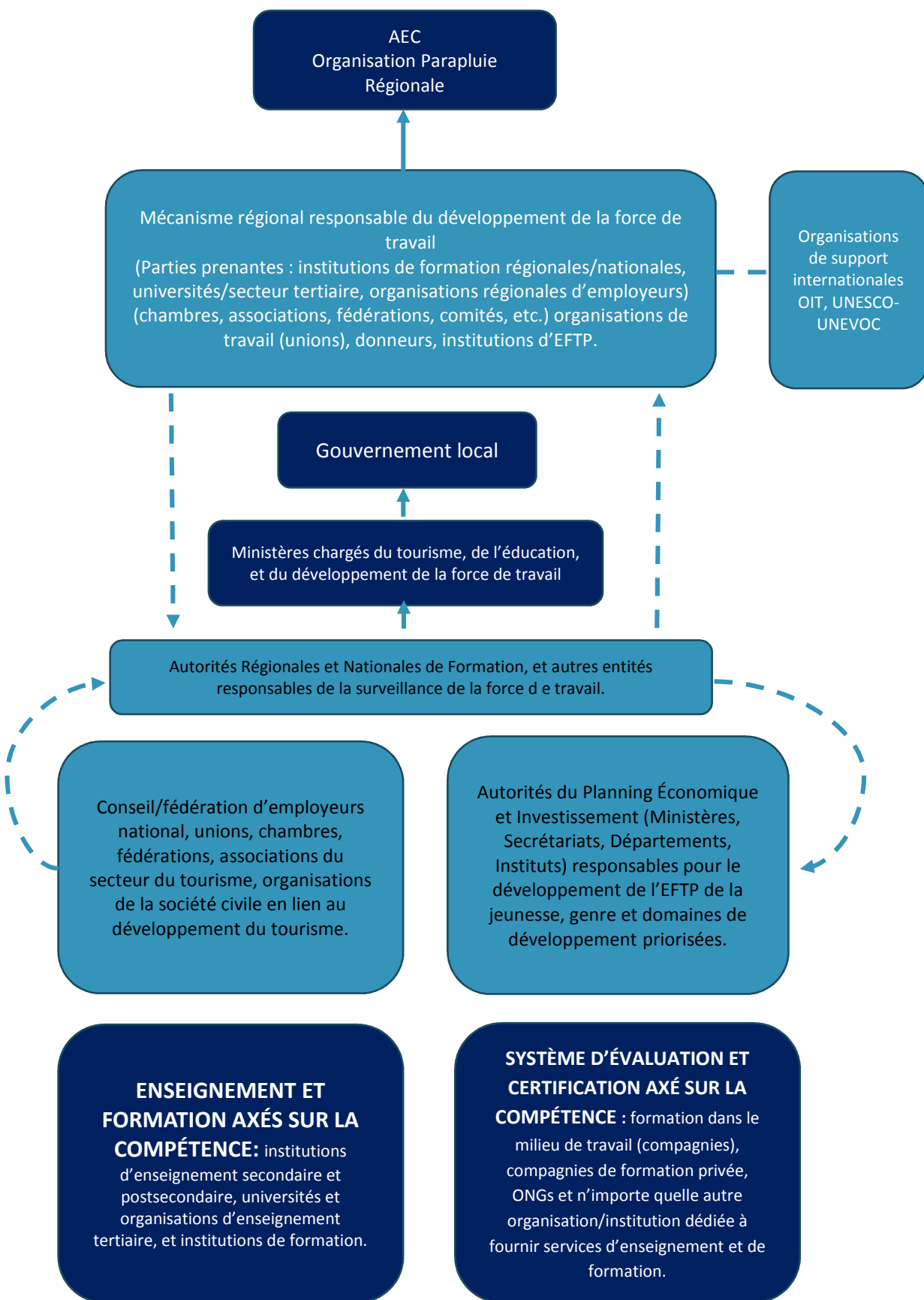
par compétence au travail, l'explication de l'interrelation des systèmes du modèle proposé, les phases de l'implémentation, les actions devant être réalisées à chaque étape et le chronogramme proposé.

Nous avons inclus dans ce résumé exécutif, le cadre organisationnel, l'organigramme, les systèmes du modèle et leur interrelation et les phases d'implémentation (de manière généralisée).

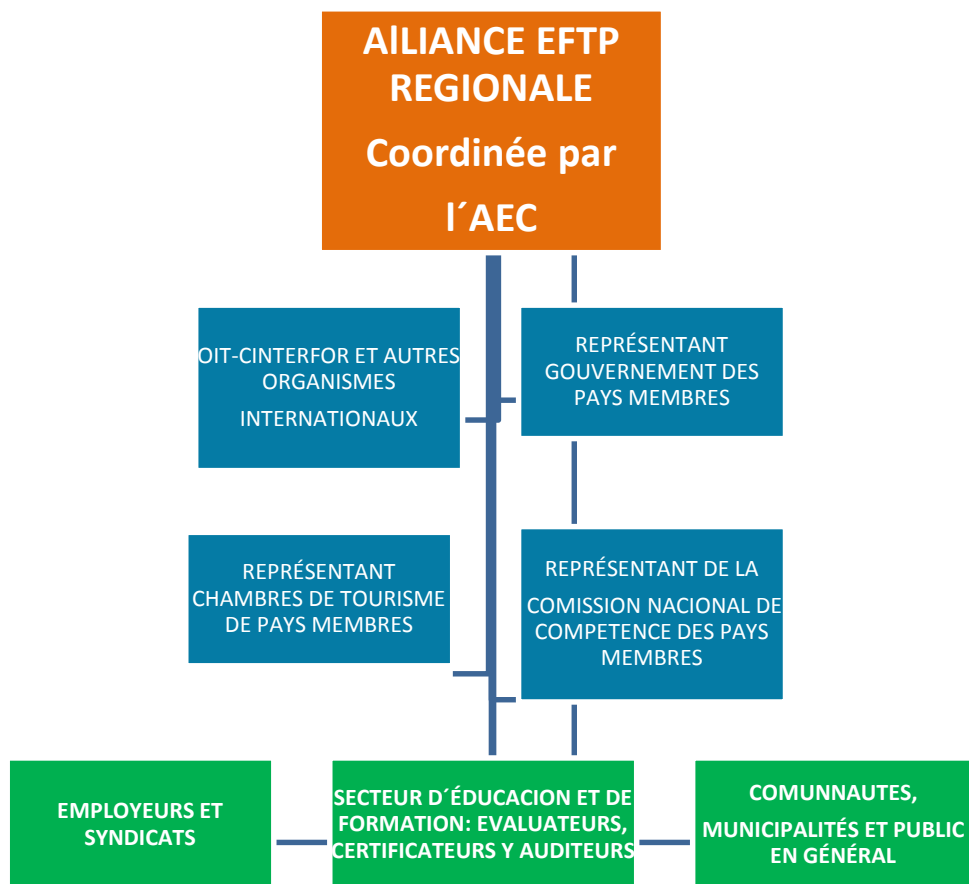
1. Cadre organisationnel

Comme une partie du cadre organisationnel, on propose d'intégrer un Conseil de Direction, Administration, Contrôle et Consultation, pour l'implémentation et implantation du modèle de **Gestion Intégrale de la Compétence au Travail dans le Secteur du Tourisme de la Grande Caraïbe**, de portée locale, dans lequel participent différents acteurs : autorités du gouvernement, organismes entrepreneuriales du secteur du tourisme, institutions et personnes indépendantes des pays membres concentrées et en lien avec l'enseignement et la formation, évaluation et certification touristique par compétence au travail ; soutenus par des experts d'organismes internationaux, ayant pour finalité de trouver des similitudes dans la résolution de la problématique, qui propose l'amélioration des résultats et, par conséquent, la qualité des services fournis parmi les différents lieux touristiques. On propose l'AEC, pour faciliter la constitution du conseil suggéré et pour proposer à la fois le profil idéal pour que chaque pays définisse et sélectionne aux membres pour la conformation de ce conseil, s'établissant et le délimitant avant d'entrer en action ; la vision, la mission, les politiques, les objectifs stratégiques par dimension de portée de ce Conseil, les indicateurs de gestion et les fonctions à développer par chacun des membres et acteurs du modèle.

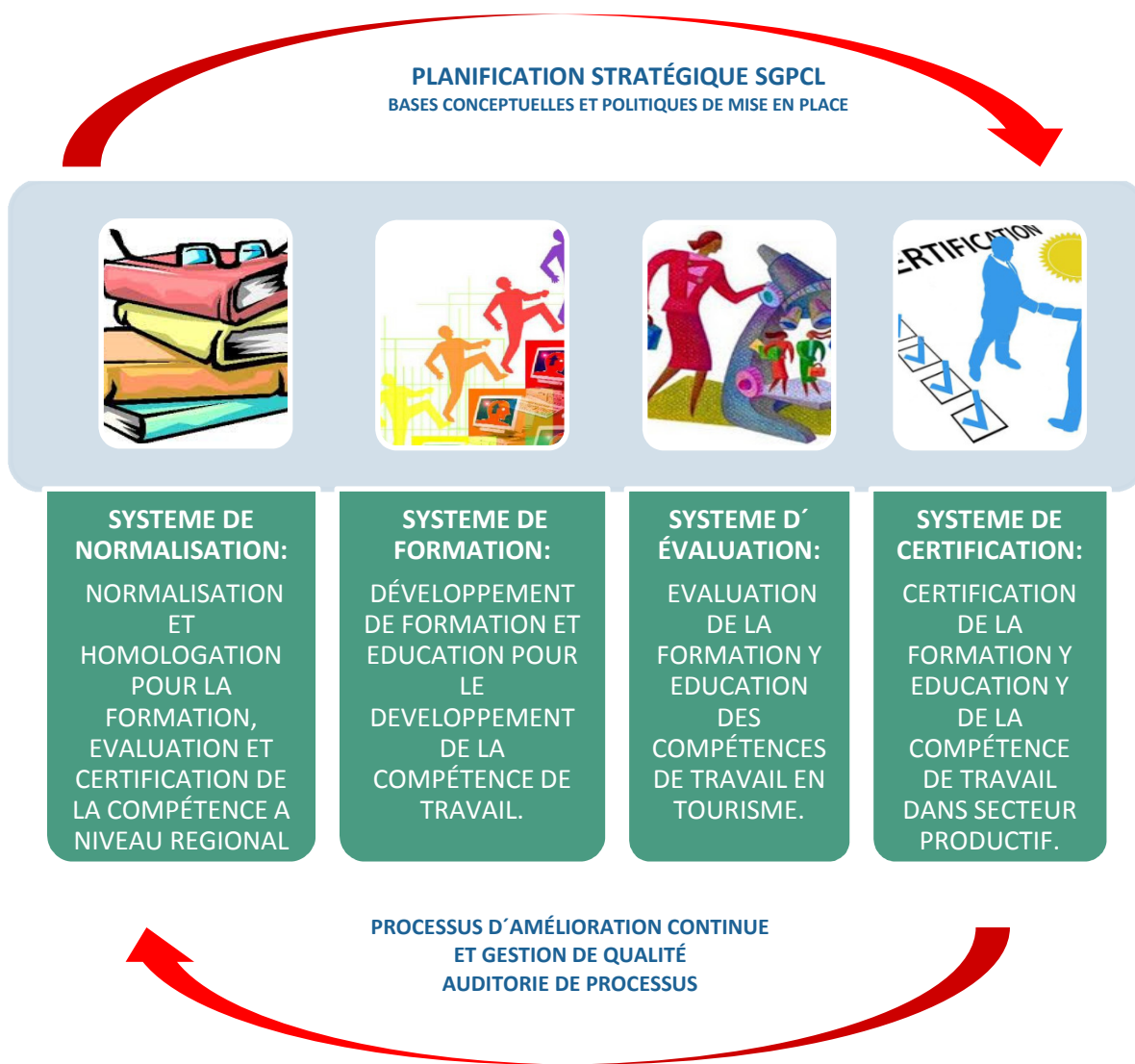
Vous trouverez ci-dessous un graphique qui illustre ce cadre organisationnel proposé.



2. Graphique d'organisation proposée



3. Étapes, Systèmes et leur interrelation



II. Remarques importantes :

1. La proposition de cadre régional est fondée sur la prémisse que la seule manière de garantir la future compétitivité du secteur du tourisme est par moyen d'enseignement et formation axés sur la compétence, et par conséquent la compétitivité du tourisme des pays aussi. Pour réussir la compétitivité, il est important d'inclure tous les parties prenantes connexes dans le développement et l'implémentation du Système d'Enseignement et Formation Axés sur la Compétence du Tourisme dans la Grande Caraïbe (EFACT-GC).

2. Le défi japonais de l'apprentissage tout au long de la vie prévaut ; au lieu de développer strictement une organisation de travail et technologique, fournir sur place développement humain sur les champs d'application pour atteindre un bon travail, au-delà de la concentration de diplômes isolés après plusieurs années d'études.
3. En général, la région de la Grande Caraïbe fait face le plus grand défi de développer, structurer, et convenir les systèmes de qualifications national du tourisme, de manière à ce qu'il deviennent des systèmes d'approche éducatives polyvalents, flexibles et pour toute la vie qui pourront répondre à la mutabilité des dynamiques économiques, socioculturelles et environnementales du monde de nos jours, toute en accomplissant des objectifs de développement durable.
4. Incorporer le concept d'éco-responsabilisation de l'EFTP comme une approche holistique qui comprend non seulement la conservation des thèmes environnementaux, mais qui cherche aussi la préservation culturelle et l'amélioration économique. Cette approche est complètement en lien au Plan de Travail de Tourisme Durable de l'AEC.
5. Le changement doit survenir de leadership du haut management entrepreneurial ; les personnes doivent être dirigées quotidiennement dans leurs lieux de travail, elles doivent être écoutées et sentir que leurs opinions sont prises en considération. Les collaborateurs doivent « comprendre » qu'ils ne sont pas payés seulement pour réaliser une tâche spécifique, mais pour « penser » comment améliorer ces tâches et atteindre des meilleurs résultats, qui permettent de réussir des objectifs et buts ; ainsi que comment travailler et surmonter les défis de travail avec les camarades face-à-face. Le leadership du haut management des entreprises doit aussi améliorer et/ou acquérir des compétences de management. (Niveaux 4 et 5).
6. Pendant les dernières quatre décennies le monde est immergé dans un processus de changement technologique rapide qui a non seulement amélioré la productivité et la croissance économique, mais aussi les aptitudes des personnes et a ouvert la possibilité de développer les compétences dans leur plus grande expression ; trouver la motivation des personnes pour poursuivre des objectifs, atteindre des buts et contribuer au renforcement des missions et visions entrepreneuriales des compagnies est indispensable pour améliorer la compétitivité du pays. N'importe quel bien o service peut être du plagiat, mais les ressources humaines à hautes aptitudes ne peuvent jamais être clonées.
7. Un changement dans la gestion des ressources humaines est requise pour casser les schémas autoritaires ; les diriger vers des stratégies participatives et motivationnelles : créer une nouvelle culture de contribution, non seulement en réalisant des tâches, mais en apportant de nouvelles idées (contribution intellectuelle), éprouvant intérêt dans un apprentissage continu (pour toute la vie).
8. Le plus grand obstacle pour la compétitivité de l'entreprise du tourisme dans la Grande Caraïbe n'est pas l'enseignement ou la technologie *per se* ; il repose sur la capacité des personnes de croître leurs aptitudes et de découvrir leurs déclencheurs émotionnels leur permettant de développer leur potentiel maximal au service de la compagnie et du pays.
9. Le personnel a besoin de se sentir un personnage membre de la compagnie important et clef en comprenant le propos et contribution de sa position ; en plus, ses besoins et idéaux changeants sont valorisés et pris en considération dans le planning stratégique ; cette approche motivationnelle permettra de construire des relations gagner-gagner et de promouvoir l'amélioration continu des entreprises.