



Formation pour les Carrières
en Tourisme Durable

RAPPORT TECHNIQUE FINAL

Le 15 avril 2015

ÉTUDE SUR
L'ENSEIGNEMENT
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 conformement 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 conformement 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.

Table des Matières

I.	Liste des abréviations et acronymes	3
II.	Introduction.....	7
A.	Contexte du Projet	7
B.	Définition de l'Enseignement et formation techniques et professionnels (EFTP)	8
C.	Interventions et Initiatives en matière d'EFTP	11
D.	Niveaux de Qualifications et de Compétences Connexes	13
E.	Cadre général de la région de la Grande Caraïbes	14
1.	Statistiques du Tourisme	15
2.	Compétitivité	17
3.	L'Indice de Compétitivité du secteur « Voyage et Tourisme »	19
4.	Organisation et disponibilité des EFTP	23
5.	Informations et statistiques sur l'éducation et le tourisme.....	24
III.	Portée du Travail	29
IV.	Objectifs du Projet.....	30
A.	Objectif Général	30
B.	Objectifs Spécifiques du Projet.....	31
V.	Méthodologie appliquée pour la collecte des informations	31
A.	Stratégie de Recherche.....	32
B.	Critères de Sélection.....	32
C.	Réseaux.....	33
D.	Contacts Personnels	34
E.	Sondages en ligne.....	44
VI.	Résultats du Sondage	45
A.	Collecte de données et Analyse.....	45
B.	Sondages en ligne pour les prestataires de services des EFPT	47
1.	Priorités pour les EFPT en tourisme	48
2.	Besoins des EFPT en tourisme.....	48
3.	Défis pour les EFPT en tourisme.....	49

4. Opportunités des EFTP en tourisme	49
C. Sondages en ligne pour les représentants de gouvernement	50
1. Priorités.....	54
2. Besoins.....	54
3. Défis	55
D. Offre éducatives et de formation technique formelle, non-formelle et informelle en tourisme dans la Grandes Caraïbe	55
E. Analyse des lacunes	58
1. Occupations et Besoins de Compétences.....	59
2. Le concept d'apprentissage	60
3. Savoir faire.....	61
4. Legislation.....	61
5. Initiatives existantes de formation	62
6. Prestation des initiatives de formation.....	62
7. Financement et durabilité des programmes de formation.....	63
8. Curriculum et contenus de formation	64
9. L'offre et la demande.....	65
F. Analyse croisée des Etudes de Cas	65
1. L'innovation	66
2. Pertinence.....	66
3. Transférabilité.....	66
4. Impact.....	67
5. Durabilité.....	67
VII. Résultats importants	68
A. Sur le concept d'EFTP	68
B. Sur les EFTP pour l'industrie du tourisme.....	68
C. Sur la participation des parties prenantes.....	69
D. Sur le modèle d'intervention des EFTP.....	70
VIII. Recommendations.....	71
IX. Bibliographie	73
X. Sources d'Information Statistiques.....	73
XI. Web networks	74

I. Liste des abréviations et acronymes

La liste suivante contient les abréviations les plus couramment utilisées en ce qui concerne l'éducation et la formation technique professionnelle (EFTP) ainsi que les autres thèmes et aspects qui lui sont liées. Cette liste contient aussi les acronymes des organisations auxquelles nous faisons référence dans ce document. Cependant cette liste, n'est pas exhaustive de toutes les abréviations et acronymes utilisées dans la région de la Grande Caraïbe. Dans les cas où le nom des institutions et d'autres termes sont originellement en espagnol ou en anglais, elles sont traduites au français mais les sigles officiels sont dans la langue d'origine, aussi bien en espagnol, en anglais ou en français.

Association of Caribbean States – Asociación de Estados del Caribe - Association des Etats de la Caraïbe	ACS – AEC
Agence Française de Développement -Agencia Francesa de Desarrollo- French Development Agency	AFD
Asociación de Investigación y Estudios Sociales - Reseach Association and Social Studies - Association de Recherche et d'Etudes Sociales	ASIES
Business Process Outsourcing – Tercerización de Procesos de Negocios - Services d'Externalisation des Processus	BPO - TPN
Caribbean Association of National Training Agencies - Asociación Caribeña de Agencias Nacionales de Capacitación - Association des Agences Nacionales de Formation des Caraïbes	CANTA
Caribbean Community - Communauté des Caraïbes - Comunidad del Caribe	CARICOM
Competency-Based Education -Educación por competencias - Education basée sur compétences	CBE
Competency-Based Education and Training - Educación y Formación por Competencias	CBET
Competency-Based Education and Training – Educación y Formación por Competencias Laborales - Education et Formation pour les compétences de travail	CBET - EFCL
Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional. - Inter-American Centre for Knowledge Development in Vocational Training - Centre Interaméricain pour le Développement de Connaissances sur la Formation Professionnelle	CINTERFOR
Career and Technical Education - Educación Técnica y Orientación Vocacional - Education Technique et Professionnelle	CTE
Caribbean Tourism Organization – Organización Caribeña de Turismo - Organisation Caribéenne du Tourisme	CTO - OCT

Enseignement et Formation Technique Professionnelle- Educación y Formación Técnica Profesional - Technical and Vocational Education and Training -	EFTP
Education Management Information System – Sistema de Manejo de Información Educativa - Système de gestion l’information éducative	EMIS
Fundación para el Desarrollo de Guatemala - Guatemalan Development Foundation - Fondation pour le Développement du Guatemala	FUNDESA
Greening Technical and Vocational Education and Training - Educación y Formación Técnica y Profesional Sostenible Eco- Responsable Enseignement et Formation Technique Professionnelle	GTVET - EREFTP
Banque Interaméricaine de Développement- Banco Interamericano de Desarrollo- Inter-American Development Bank	BID - IADB -
Instituto Nacional de Aprendizaje - Institut National d’Apprentissage - Learning National Institute	INA
Instituto Centroamericano de Administración de Empresas - Central America Business School - Institut Centraméricain de Gestion d’Entreprises	INCAE
Instituto Técnico de Capacitación y Productividad -Institut Technique de Formation et Productivité - Technical Institute for Training and Productivity	INTECAP
Latin America and the Caribbean - Amérique Latine et les Caraïbes - América Latina y el Caribe	LAC
Micro, Petites et Moyennes Entreprises - Micro, Small, and Medium Enterprises - Micro, pequeñas y medianas empresas	MPME - MSME - PYME -
<i>Northern Research Review and Advisory Group-</i> Grupo de Revisión de Investigación y Consultoría del Norte - Groupe de Révision de la Recherche et de Consultation du Nord	NORRAG
National Occupational Skills Standards - Normes de Compétences Nationales	NOSS
National Qualification Framework –Marco Nacional de Cualificaciones- Cadre National de Qualifications	NQF - MNC
<i>Netherlands Universities Foundation for International Cooperation –</i> Fundación de las Universidades de los Países Bajos para la Cooperación Internacional - Cadre National de Qualifications Professionnelles - Fondation des Universités des Pays-Bas pour la coopération Internationale	NUFFIC

National Vocational Qualification Framework - Marco Nacional de Cualificaciones Profesionales - Cadre de Qualifications Nationales Professionnelles	NVQF - MNCP
Organisation des Etats Américains - Organization of American States - Organización de los Estados Americanos	OEA - OAS
Occupational Education - Educación Ocupacional - Enseignement Professionnel	OE
Organización Internacional del Trabajo - International Labour Organization - Organisation Mondiale du Travail	OIT - ILO
On-the-job training - Capacitación en el puesto de trabajo -	OJT
Organización Mundial de Turismo - World Tourism Organization - Organisation Mondiale du Tourisme	OMT
Quality Assurance Process -Proceso de Aseguramiento de la Calidad- Procédé de Label Qualité	QAP - PAC
Qualification Framework –Marco de Cualificaciones-Cadre de Qualifications	QF - MC
Qualification System -Sistema de Cualificaciones-Système de Qualifications	QS - SC
Regional Qualification Framework –Marco Regional de Cualificaciones- Cadre Régional de Qualifications	RQF - MRQ
Secretaría General Iberoamericana de la Organización Mundial del Turismo - Iberoamerican General Secretariat of the World Tourism Organization - Secrétariat Général Ibéro-américain de l'organisation Mondiale du Tourisme	SEGIB/OMT
Secretaría de Integración Turística Centroamericana - Central American Tourism Integration Secretariat - Secrétariat de l'intégration Touristique Centroaméricaine	SITCA
Sustainable Tourism Work Program – Programa de Trabajo sobre Turismo Sostenible - Programme de Travail sur le Tourisme Durable	STWP - PTTS
Training and Capacity Building	TCT
Territoires d'outre-mer -French Overseas Territories- Territorios de Ultramar	TDM
Technical Education - Educación técnica	TE
Tourism National Authority - Autoridad Nacional de Turismo -	TNA
Training Needs Assessment	TNA

Travel and Tourism Competitiveness Index –Índice de Competitividad de Viajes y Turismo - Indice de Compétitivité de Voyages & Tourisme	TTCI - ICVT
Technical Vocational Education - Educación técnica y vocacional	TVE
United Nations Education, Scientific and Cultural Organization – Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura-Organisation des Nations-Unies pour l'éducation, la science et la culture	UNESCO
United Nations Education, Scientific and Cultural Organization - International Centre for Technical and Vocational Education and Training – Centro Internacional para la Educación y Formación Técnica y Profesional-Centre International pour l'enseignement et la Formation Technique Professionnelle	UNESCO-UNEVOC
Viajes & Turismo - Travel and tourism - Voyages & Tourisme	V&T
Vocational Education and Training - Eudcación y formación vocacional	VET
Workforce Education - Educación de la fuerza laboral	WE
World Economic Forum –Foro Económico Mundial - Forum Economique Mondial	WEF - FEM
World Travel and Tourism Council –Consejo Mundial de Viajes y Turismo-Conseil Mondial de Voyages et Tourisme	WTTC - CMVT

II. Introduction

Ce rapport se concentre sur les activités menées par CERTIFICA pendant les six mois de consultation "Formation des carrières en tourisme durable» (d'octobre 2014 à avril 2015) et s'appuie sur l'enquête et l'identification des institutions techniques et professionnelles qui offrent des cours, des enseignements et des formations dans le tourisme.

Le rapport décrit les activités menées à bien et en résume les principales conclusions. La réalisation des objectifs du projet a été comparée aux activités approuvées par le plan de travail initial. Ce rapport est une synthèse des résultats des documents produits au cours de cette consultation:

1. Un répertoire / catalogue de l'offre de l'enseignement et de la formation technique professionnelle(EFTP) dans le tourisme et l'accueil dans la région Grande Caraïbe : Un recueil sur l'offre formelle, non-formelle et informelle liée au tourisme et à l'accueil.
2. Huit (8) Études de cas sur l'EFTP.
 - a. CARICOM: Barbade, Jamaïque et les Bahamas
 - b. Amérique Centrale: Costa Rica et Guatemala
 - c. G3: Mexique
 - d. Non membre: République Dominicaine
 - e. Membre Associe: Guadeloupe
3. Analyse de lacunes
4. Proposition d'un cadre régional pour l'EFTP liés au tourisme

A. Contexte du Projet

Le tourisme est une industrie importante en termes de compétitivité pour la région de la Grande Caraïbe (c'est l'industrie qui a la croissance la plus importante dans la région). Le tourisme est reconnu pour générer des devises, pour être un activateur économique majeur des micros, petites et moyennes entreprises et pour être un moteur d'emplois important. Au niveau mondial, le Tourisme est le secteur qui a la croissance la plus rapide et l'Organisation Mondiale du Tourisme prouve avec ses statistiques et ses projections qu'il continuera dans cette voie conjointement avec les secteurs des Télécommunication et celui des Technologies de l'Information. Des experts internationaux prévoient et conviennent que le tourisme pourrait devenir l'un des trois secteurs clés dans les économies de services.

L'importante croissance du tourisme mondial, qui a été remarquable après trois décennies d'augmentations des arrivées de touristes, des recettes en devises et des perspectives de croissance en continue ajoutée au fait qu'il est essentiel pour les économies de certaines îles et de certains pays des Caraïbes , soulève la question de développement complet des ressources humaines impliquées dans la fourniture de services dans ce secteur afin de parvenir à un secteur économique performant et compétitif.

Le développement des ressources humaines est directement corrélé aux enseignements de niveaux techniques et professionnels et aux emplois dans le tourisme, avec la restructuration de l'industrie conjointement au concept de réingénierie organisationnelle et à la qualité en termes de service fournis aux visiteurs et aux clients ainsi qu'à la qualité du travail et à la performance des employés. Ces concepts sont en train de changer la carte du lieu de travail et des exigences qui lui sont liées. Les technologies de l'information qui sont en train de transformer l'industrie du tourisme exigent aussi des travailleurs ayant les compétences nécessaires.

De plus en plus, les opérateurs de tourisme prennent conscience de la nécessité de fournir une formation à leurs employés ainsi qu'une formation complémentaire afin de leur donner des savoir-faire et des compétences professionnelles multiples. Le manque d'employés compétents et ayant des savoir-faire spécifiques à tous les niveaux dans le domaine, a été évoqué par les agences régionales, y compris l'Organisation du Tourisme de la Caraïbe (OTC) – et par le Secrétariat de l'Intégration du Tourisme en Amérique centrale (SITCA) comme une faiblesse et comme un frein contribuant à la perte de bénéfice et des arrivées de plus de touristes dans les destinations touristiques de la région. Par conséquent, l'impact positif sur le taux de l'emploi ainsi que sur les employés eux-mêmes, et, plus généralement, sur la compétitivité de la «marque du pays» dépendent directement du niveau de savoir-faire, des compétences et du professionnalisme de la force de travail.

B. Définition de l'Enseignement et formation techniques et professionnels (EFTP)

Il n'existe pas de définition universelle unique d'Enseignement et formation techniques et professionnels (EFTP), qui est également connu comme TVET, en anglais. Comme domaine d'étude, il est en constante évolution, généralement en fonction des demandes dans son domaine (McLean & Wilson, 2009). Selon l'UNESCO, l'enseignement et la formation techniques professionnelles (EFTP) est un terme global utilisé pour se référer à ces aspects du processus éducatif qui, en plus de l'enseignement général, implique l'acquisition de compétences pratiques, d'attitudes, de compréhension et des connaissances connexes aux professions des divers secteurs de l'économie et de la vie sociale elle-même¹. En d'autres termes, l'EFTP est liée à l'acquisition de connaissances, de compétences, de compréhension et d'attitudes dans le monde du travail.

Avec cette large définition, l'EFTP fait référence à une série d'expériences d'apprentissage qui sont pertinentes pour le monde du travail. Les expériences d'apprentissage peuvent se mener dans des contextes variés d'apprentissage, qui peuvent être aussi bien les établissements d'enseignement, mais aussi le lieu de travail. Il y a plusieurs différences entre les différents systèmes de l'EFTP et les contextes sociaux dans lesquels ils se développent. De plus,

¹ UNESCO, Recommandations révisées sur l'enseignement et la formation technique professionnelle(2011)

l'augmentation des demandes complexes de la mondialisation et les changements sociaux et économiques ont des implications importantes pour l'EFTP.²

Le domaine de l'enseignement et la formation technique professionnelle (EFTP) nécessite à la fois la définition et la différenciation d'autres appellations. Tout au long de l'histoire, divers termes ont été utilisés pour décrire les éléments du champ qui est maintenant entendu comme étant celui de l'EFTP. Ceux-ci comprennent: la formation des apprentis, la formation professionnelle, l'enseignement technique, la formation technique, l'éducation technique et professionnelle, l'apprentissage, l'éducation et la formation professionnelle, carrière et formation technique, l'enseignement professionnel, l'éducation pour la formation des employés sur le lieu de travail, entre autres. Beaucoup de ces termes sont couramment utilisés dans des zones géographiques spécifiques.²

Une grande variété de modèles de l'EFTP peut être trouvée dans le monde entier. Plusieurs termes sont utilisés pour décrire la diversité des éléments dans ce domaine, qui sont maintenant entendus comme appartenant à l'EFTP, beaucoup d'entre eux sont spécifiques à des zones géographiques particulières; par exemple, aux États-Unis, le terme courant est «carrière et enseignement technique.»³. De plus, l'organisation de l'EFTP varie considérablement d'un pays à l'autre, et dans le pays lui-même. Il n'existe pas de simple définition internationalement acceptée des différents termes qu'on peut distinguer sur le terrain. Dans cette étude, nous avons utilisé les définitions suivantes:

L'Enseignement Technique: C'est la préparation théorique des étudiants pour les emplois impliquant les sciences appliquées et la technologie moderne; en comparaison avec l'enseignement professionnel qui met l'accent sur l'acquisition des compétences et des savoir-faire manuels; l'enseignement technique, lui, met l'accent sur le raisonnement des principes des sciences et des mathématiques de base et leurs applications pratiques, généralement donnés dans les classes de niveaux secondaires et dans les premiers niveaux d'enseignement supérieur pour préparer les étudiants à des professions ou métiers qualifiés intermédiaires, mais en-dessous des carrières scientifiques ou d'ingénierie (un diplôme et un niveau correspondent à cette catégorie de métiers.)

L'enseignement Professionnel: Ce sont des activités organisées visant à atteindre l'apprentissage et la préparation pour les professions et les métiers manuels pratiques; ce sont des études traditionnellement non théoriques axées sur l'acquisition de compétences et des aptitudes manuelles, généralement considérées comme faisant partie du système de l'éducation formelle et relève, par conséquent de la responsabilité des Ministères ou Départements de l'Éducation.

² UNESCO-UNEVOC. What is TVET: <http://www.unevoc.unesco.org/go.php?q=What+is+TVET&context=>

³ Technical and Vocational Education and Training (TVET) Interventions to Improve Employability and Employment of Young People in Low-and Middle-Income Countries. Janice Tripney, Jorge Hombrados, Mark Newman *et al.* Septembre 2013

La Formation Professionnelle: Elle prépare les étudiants pour des emplois qui sont liés aux métiers et à des professions spécifiques; mais par rapport à l'enseignement professionnel, la formation est mieux reliée au système de marché du travail et au développement de l'emploi, et donc est habituellement sous la responsabilité des Ministères d Travail des pays.

Formation en cours d'emploi (sur le tas): C'est la formation et l'enseignement sur le lieu de travail qui utilisent le travail lui-même et les professions elles-mêmes comme bases pour l'instruction et les raisonnements pratiques.

Formation des apprentis (Stages): C'est un apprentissage sur le lieu de travail pour des métiers hautement qualifiés dispensé par un maître hautement qualifié dans son domaine partant d'une base d'apprentissage informel en milieu de travail et pouvant aller jusqu'à des programmes éducatifs formels sponsorisés par de grandes entreprises industrielles.

L'Enseignement et la Formation Technique Professionnelle(EFTP) consiste également à dispenser des interventions pour atteindre un niveau d'apprentissage qui rendra les gens plus productifs ou tout simplement suffisamment productifs dans une activité économique spécifique, comme une profession, un métier ou une fonction spécifique d'un secteur productif donné . Cela est l'objectif de l'EFTP.

L'enseignement technique et la formation professionnelle (EFTP) se réfèrent à l'éducation et à la formation qui préparent les gens à l'emploi et les rend plus productifs dans divers domaines économiques⁴. L'EFTP souligne le potentiel humain et permet de diversifier les choix des personnes afin de promouvoir le travail indépendant et le développement de l'entrepreneuriat.

La tâche la plus difficile de l'EFTP est de produire la main-d'œuvre idéale qui est en mesure de relier les besoins du marché du travail au bon moment. Par conséquent, l'objectif principal de l'EFTP est de former jeunes et adultes à entrer dans le marché du travail.

L'EFTP est un domaine complexe et multidimensionnel. Elle comprend l'éducation à la fois secondaire et supérieure ainsi que la formation technique et professionnelle, par conséquent, les institutions qui offrent ce type d'enseignement forment souvent des techniciens de niveau intermédiaire.

L'évolution rapide du marché du travail influencée par les changements technologiques et l'évolution démographique (climat et immigration) requiert de personnes avec des compétences adaptées à la nature changeante de nouvelles compétences et des emplois (bureaux virtuels, sous-traitance , services d'externalisation des processus (BPO) en anglais par exemple) ; mais aussi en raison de l'adoption de meilleures pratiques en matière de durabilité que produisent des emplois verts (green jobs en anglais),des personnes nécessitant des savoir-

⁴ Curriculum Development in Vocational and Technical Education: Planning, Content, and Implementation. Curtis R. Finch, John R. Crunkilton (1999).

faire et des compétences spécifiques (Green TVET ou d'un EFTP «durable») qui apparaissent souvent comme étant des nouveautés ou sont peu connus dans le domaine.

C. Interventions et Initiatives en matière d'EFTP

L'employabilité désigne la capacité d'une personne à obtenir un premier emploi, de s'y maintenir (y compris la capacité de faire des transitions entre différents emplois et rôles au sein de la même organisation pour répondre aux nouvelles exigences de l'emploi) et obtenir un nouvel emploi si nécessaire⁵. Par conséquent, c'est un concept qui peut être appliqué aux travailleurs qui cherchent un autre emploi ou à des personnes qui sont à la recherche d'une promotion et aux demandeurs d'emploi.

Le concept d'employabilité est devenu une pierre angulaire des politiques du marché du travail et des stratégies de l'emploi au niveau international. De nombreux politiciens voient le développement de l'employabilité des individus comme une clé pour améliorer l'accès à l'emploi afin de donner aux travailleurs la possibilité de développer des compétences qui permettent l'autosuffisance sur le marché du travail. Il y a une reconnaissance croissante du fait que l'employabilité ne dépend pas seulement des caractéristiques individuelles mais aussi du contexte environnemental, social et économique dans lequel le travail est demandé.

Le modèle logique suivant ⁶ fournit une représentation très simple des relations qui se produisent dans le contexte de l'EFTP et de l'employabilité, entre (a) les ressources qui sont investies (b) les activités qui ont lieu et (c) les avantages ou les changements qu'une telle série d'événements peut déclencher à la fois à court, moyen et long terme. Bien sûr, les résultats peuvent être influencés par des facteurs tels que:

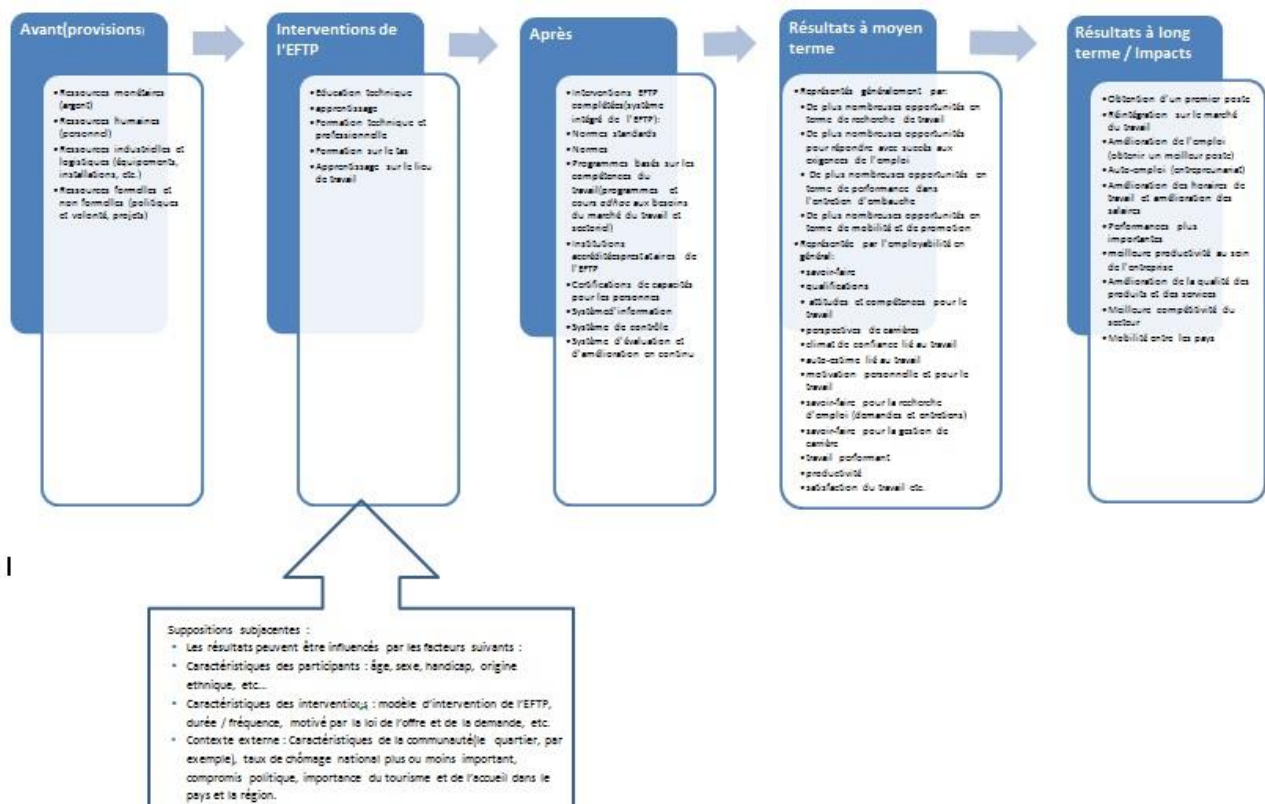
Caractéristiques des participants dans le modèle de l'EFTP: âge, sexe, handicap, origine ethnique, maîtrise de la langue utilisée par le modèle, etc.

Caractéristiques des interventions: le type de modèle d'intervention pour l'EFTP, à savoir si elle est appelée i) à améliorer le taux d'emploi, ii) à apporter une plus grande productivité et une meilleure performance de la force de travail actuelle, iii) à faciliter l'inclusion sur le marché du travail des personnes vulnérables (femmes, jeunes, personnes ayant un handicap physique, mental ou émotionnel, à faible revenu en milieu rural ou) et son intégrité, sa durée /sa fréquence, iv) si elle est déterminée par l'offre et la demande des marchés, etc.

Contextes plus large / facteurs externes: caractéristiques de la communauté (par exemple, quartier où elle est appliquée), les taux élevés ou bas de chômage a niveau national, l'engagement politique, l'importance du tourisme et de l'accueil dans le pays ou la région, entre autres.

⁵ Employability: Developing a Framework for Policy. Hillage & Pollard, 1998

⁶ Extrait de www.campbellcollaboration.org, février 2015, avec quelques ajouts propres de CERTIFICA.



Toutes les interventions ont des impacts positifs et négatifs et ont été considérées dans le cadre régional proposé. Une question clé concernant les interventions de l'EFTP sur le marché du travail est de savoir si la création d'emplois sera un fait additionnel ou pas. Il est important de noter que, si elle est avérée efficace dans le domaine de l'employabilité, l'EFTP peut ou non générer des emplois supplémentaires; étant entendu qu'il ne peut dépendre que de la personne qui obtient le travail, et pas du niveau de création d'emplois ou du niveau de l'emploi lui-même. Il est reconnu qu'il est méthodologiquement très difficile de déterminer l'effet de «l'additionnalité» sur l'emploi.

Bien qu'il existe un consensus croissant que l'EFTP est important pour la croissance économique et la cohésion sociale, il est encore difficile de savoir qui doit la financer, l'assurer et la réglementer, ou même qui devrait s'en charger. En recueillant des preuves provenant d'études qui se sont penchées sur ces questions, nous nous sommes aperçus qu'il est fondamental que ces thèmes soient pris en compte à des fins de formulation de politiques liées à l'éducation et au travail pour le tourisme et l'hôtellerie qui sont essentielles pour être prises en compte à des fins d'élaboration de politiques relatives à l'éducation et à l'emploi pour le tourisme et l'hospitalité.

D. Niveaux de Qualifications et de Compétences Connexes

Un Cadre de qualifications (QF en anglais) est un outil pour le développement, la classification et la reconnaissance des habiletés, des connaissances et des compétences selon un continuum de niveaux convenus. C'est un moyen de structurer les compétences existantes et nouvelles, qui sont définies par les résultats de l'apprentissage. Le cadre de qualifications ou Qualifications Framework indique la comparabilité des qualifications différentes et comment on peut passer d'un niveau à l'autre.⁷

La distinction entre ce qui est un cadre national de qualifications (NQF en anglais) et ce qui est un système de classification pour les qualifications (QS en anglais) est important, le premier est une composante des systèmes mondiaux ou d'une classification internationalement acceptée pour les qualifications que comprend un spectre plus large et inclut toutes les activités qui aboutissent à la reconnaissance de l'apprentissage, à savoir: les politiques, les arrangements institutionnels, les processus d'assurance de la qualité (QAP), l'évaluation du processus et des certificats d'attribution de récompenses, etc.

Plus récemment, on a remarqué l'apparition de cadres régionaux de qualifications (RQF en anglais), qui comprend un même régime de qualifications dans plusieurs pays d'une même région géographique, à savoir par exemple : les cadres de qualification de la CARICOM, de l'Amérique centrale et de la République dominicaine. Mais comme il s'agit d'un exemple récent, il est encore impossible de tirer des conclusions définitives sur leur conception ou leur impact dans la région. Cependant, ce sont des initiatives importantes qui peuvent influencer le développement de QF dans les pays de la région de la Grande Caraïbe.

Le nombre de niveaux dans un cadre de qualifications national ou régional varie de 8 à 10, allant de l'école maternelle jusqu'au niveau supérieur de l'université et se rapporte donc à l'ensemble du système éducatif. Pour cette consultation CERTIFICA a élaboré un cadre de 5 niveaux qui se réfère uniquement aux programmes d'EFTP et de l'enseignement supérieur pour l'industrie du tourisme et l'accueil comme suit:

⁷ An Introduction to National Qualifications Frameworks: Conceptual and Practical issues for Policy Makers. International Labour Organization (2007).

SECTEUR EDUCATIF				
NIVEAU	CAPACITATION	ENSEIGNEMENT ET FORMATION TECHNIQUE PROFESSIONNELLE(EFTP)	ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	SAVOIR-FAIRE ET CONNAISSANCES
1	Cours libres	Programmes de qualification initiale. Programme de formation continue. Instituts d'enseignement secondaire supérieur.		Connaissances générales
2		Enseignement et formation technique professionnelle		Savoir-faire exécutif (personnel exécutif)
3		EFTP diplôme, brevet ou certification	Diplomes Techniques	Savoir-faire en encadrement (personnel d'encadrement et cadres moyens)
4			Diplomes Supérieurs	Qualifications Professionnelles (Cadres moyens et Gérants)
5			Masters et Doctorats	Qualifications Professionnelles et de Spécialisations (Gérants de haut niveau/ propriétaires)

E. Cadre général de la région de la Grande Caraïbes

Les trente-deux (32) pays de la Grande Caraïbe varient considérablement en taille et en développement économique. La région comprend des pays comme le Mexique qui est la deuxième plus grande économie d'Amérique latine et des petits États insulaires en voie de développement. Riche en histoire, en culture et en ressources naturelles, la région abrite environ 23% des forêts du monde et possède 6 des 17 pays désignés comme méga-divers. Bien que ces ressources ne soient pas réparties uniformément, la richesse totale et l'importance économique des écosystèmes de la région et de son capital naturel sont indéniables.⁸

Bien que le tourisme soit l'un des principaux moteurs économiques de nombreux pays de la région, il est sous la pression croissante des marchés émergents. Une demande croissante de

⁸ UNEP 2010

nouveaux produits tels que le tourisme d'aventure et le tourisme culturel, l'éco-tourisme et les stations de vacances (« Resorts ») de luxe, offre une opportunité pour la région de revitaliser le secteur d'un tourisme vieillissant.⁹

L'un des principaux avantages du développement de l'industrie du tourisme et de l'accueil est la création d'emplois. L'hôtellerie et le tourisme créent des emplois directs et indirects dans toute l'économie. L'emploi direct est créé dans des entreprises telles que les hôtels, les agences de voyage, les tour-opérateurs, les entreprises de transport routiers, aériens et maritimes, les entreprises qui fournissent de la nourriture et des boissons aux visiteurs et aux voyageurs, procurent directement à ces derniers de biens et des services, tandis qu'elles reçoivent en contrepartie des revenus.

L'emploi indirect provient de l'entreprise qui produit des biens et services à des entreprises d'approvisionnement qui répondent directement aux besoins des visiteurs ou des touristes. L'emploi en tourisme et dans l'accueil comprend l'utilisation d'un certain nombre de différents secteurs tels que les agences de voyages, tours opérateurs, le transport, l'hébergement, les loisirs, l'approvisionnement en alimentation, et de plus nécessite une variété de professions et de compétences.

Selon l'Organisation Mondiale du Tourisme, en 2014 l'industrie du tourisme a directement contribué à 6% du PIB mondial et à un emploi sur douze dans le monde.

1. Statistiques du Tourisme¹⁰

Selon l'OMT en 2013, la région des Amériques (Amérique latine et les Caraïbes) a reçu 5 millions d'arrivées internationales supplémentaires (+ 3%), pour atteindre un total de 168 millions. La région a connu un lent début de l'année, mais la croissance est venue au cours de la deuxième moitié de celui-ci. Les recettes du tourisme international dans la région ont atteint 229 milliards \$ US, soit une augmentation de 6% en termes réels. La région a maintenu sa part d'arrivées dans le monde entier de 15%, tandis que sa part du chiffre d'affaires était de 20%.

En Amérique Centrale (+4%) toutes les destinations ont rapporté une croissance régulière, avec le Costa Rica, El Salvador et le Nicaragua (tous + 4%) autour de la moyenne, Belize (+6%) et le Honduras (+5%) ont augmenté un peu plus vite et le Guatemala et le Panama (+3% pour les deux) légèrement plus lent.

La Colombie (+ 5%) a affiché de bons résultats ; et le Mexique a connu une croissance de 1% des arrivées de touristes. En ce qui concerne le nombre d'arrivées en Amérique du Sud, le nombre a augmenté de 5% en 2014, et cette augmentation est entraînée par trois pays, dont la Colombie (+ 12%)..

⁹ A Time to Choose: Caribbean Development in the 21st Century. The World Bank 2012.

¹⁰ UNWTO Tourism Highlights 2014 Edition.

Les Caraïbes ont enregistré une modeste augmentation de 2% des arrivées en 2013; parmi les plus grandes destinations la République dominicaine (+ 3%) a connu une croissance au-dessus de la moyenne régionale. D'autres destinations de plus petite taille comme Aruba (+ 8%) et Curaçao (+ 5%) ont enregistré une bonne croissance. Après une chute en 2012, Haïti a signalé une augmentation solide de 20% des arrivées.

Le tableau n ° 1 présente les résultats de la région rapportés par l'OMT. Afin d'en effectuer l'analyse, veuillez bien prendre en compte les éléments suivants: * = chiffres ou données provisoires; = Chiffres ou données non (encore) disponibles; l = changement de série; n / a = non applicable. Série d'arrivées de touristes internationaux - TF: arrivées de touristes internationaux aux frontières (hors visiteurs de la journée); VF: arrivées de visiteurs internationaux aux frontières (touristes et visiteurs de la journée); THS: arrivées de touristes internationaux dans les hôtels et établissements assimilés; TCE: arrivées de touristes internationaux dans les établissements d'hébergement collectif.

Pour les principaux concepts, définitions et classifications pour la mesure du tourisme, veuillez-vous rapporter aux Recommandations internationales de Tourism Statistics 2008 (IRTS 2008) <statistics.unwto.org/content/irts-2008>.

TABLEAU N°1
SITUATION DU SECTEUR TOURISTIQUE DANS LA REGION GRANDE CARAÏBE

DESTINATIONS	serie	ARRIVEES DE TOURISTES INTERNATIONAUX					REVENUS DU TOURISME INTL.		
		(1000)			évolution (%)	Participati on sur le marché(%)	MILLIONS DE US \$		Participatio n (%)
		2012	2013	2014(*)	14*/13	2014(*)	2013	2014(*)	2014(*)
AMÉRIQUES		162,528	167,520	180,965	8.0	100	264,165	273,996	100
AMERIQUE DU NORD		106,404	110,205	120,376	9.2	66.5	204,506	210,943	77.0
Mexique	TF	23,403	24,151	29,091	20.5	16.1	13,949	16,258	5.9
LA CARAÏBE		20,571	21,145	22,446	6.2	12.4	25,382	27,090	9.9
Antigua & Barbuda	TF	247	244	249	2.2	0.1	322	330	0.1
Aruba	Tf	904	979	1,072	9.5	0.6	1,501	1,599	0.6
Bahamas	TF	1,422	1,364	1,422	4.2	0.8	2,285	2,308	0.8
Barbados	tf	536	509	520	2.2	0.3	964	947	0.3
Cuba	tf	2,815	2,829	2,970	5.0	1.6	2,326	2,344	ND
Curaçao	TF	420	441	452	2.5	0.2	583	ND	ND
La Dominique	TF	86	86	87	0.9	0.0	72	75	0.0
République Dominicaine	TF	4,563	4,690	5,141	9.6	2.8	5,064	5,637	2.1
Grenade	tf	116	116	134	14.7	0.1	119	128	0.0
Guadeloupe	TCE	325	487	ND	ND	ND	671	ND	ND
Haïti	TF	349	420	465	10.8	0.3	568	ND	ND
Jamaïque	TF	1,986	2,008	2,080	3.6	1.1	2,074	2,255	0.8
Martinique	tf	487	490	490	0.0	0.3	484	483	0.2
Sainte-Lucie	tf	307	319	338	6.1	0.2	347	360	0.1

DESTINATIONS	serie	ARRIVEES DE TOURISTES INTERNATIONAUX					REVENUS DU TOURISME INTL.		
		(1000)			évolution (%)	Participati on sur le marché(%)	MILLIONS DE US \$		Participatio n (%)
		2012	2013	2014(*)	14*/13	2014(*)	2013	2014(*)	2014(*)
Saint Kitts-et - Nevis	tf	104	107	114	7.0	0.1	100	104	0.0
Saint-Martin (Pays-Bas)	tf	457	467	499	6.9	0.3	842	857	----
Saint-Martin (France)	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
St-Vincent et Les Grenadines	TF	74	72	71	-1.4	0.0	97	101	0.0
Trinidad et Tobago	tf	455	434	413	-5.0	0.2	----	----	----
Amérique Centrale									
Belize	TF	277	294	321	9.2	0.2	351	380	0.1
Costa Rica	TF	2,343	2,429	2,527	4.1	1.4	2,665	2,864	1.0
El Salvador	tf	1,255	1,283	1,345	4.9	0.7	621	822	0.3
Guatemala	tf	1,305	1,331	1,455	9.3	0.8	1,481	1,564	0.6
Honduras	TF	895	863	868	0.6	0.5	608	630	0.2
Nicaragua	tf	1,180	1,229	1,330	8.2	0.7	417	445	0.2
Panama	tf	1,606	1,658	1,745	5.2	1.0	3,233	3,470	1.3
Amérique du Sud									
Colombia	tf	2,177	2,288	2,565	12.1	1.4	3,611	3,914	1.4
Guyane Française	tf	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	
Guyana	tf	177	200	206	2.9	0.1	64	77	-----
Surinam	tf	240	249	246	-1.1	0.1	84	95	0.0
Venezuela	tf	988	986	-----	-----	-----	858	-----	-----

2. Compétitivité¹¹

Le monde est dans une période où les gouvernements se rendent compte de la valeur du secteur "Voyage et tourisme" (V & T) comme un générateur d'emplois et de croissance économique. Cependant, il y a plus d'attentes que jamais de la part des consommateurs de trouver des excursions qui sont abordables, accessible, confortable et durables. Il est essentiel d'imaginer ce qu'il va falloir faire pour soutenir la croissance des voyages (par rapport au PIB) chaque année.

Ainsi faudra-t-il prendre en considération les progrès technologiques, l'innovation et les infrastructures au niveau local, national, régional et mondial afin de faciliter les voyages tout en améliorant la sécurité, avec un intérêt particulier pour les marchés émergents et en voie de développement.

En même temps, compte tenu de la tendance à la régionalisation et de la progression des accords entre les blocs régionaux dans l'établissement de politiques communes, la

¹¹ Travel and Tourism Competitiveness Index 2015 Edition. World Economic Forum

communauté internationale doit encourager et améliorer la collaboration au sein et entre les blocs régionaux.

Le développement durable a été identifié comme une priorité pour le tourisme et l'hospitalité et comme un élément important pour réaliser ses objectifs de croissance. En fait, la durabilité est l'autorisation accordée à l'industrie de se développer. En tant que telle, l'industrie doit être consciente des conséquences de l'augmentation significative des prévisions de 31% dans le transport de passagers en 2017. Bien que les avantages économiques d'une telle croissance soient clairs, l'impact sur les communautés locales et sur l'environnement sont importants à considérer.¹²

L'indice de la compétitivité du secteur Voyage & Tourisme (TTCI en anglais ou ICVT en espagnol) identifie sept changements sur le marché qui peuvent changer le point de vue commercial du tourisme et de l'industrie de Voyage. Trois d'entre eux sont liés à l'employabilité et au développement des ressources humaines:

1. **Augmentation des difficultés à attirer les talents.** L'étude de 2014 du Forum économique mondial montre que pour chaque groupe de 30 touristes vers une destination, un nouvel emploi est créé. **Le secteur de l'aviation et des voyages est déjà le deuxième plus grand employeur dans le monde, avec un énorme potentiel de création d'emplois** — le secteur de Voyage et tourisme devrait employer 338 millions de personnes d'ici 2023 et l'aviation 58 millions de personnes.
Cependant, l'industrie a des difficultés à attirer les talents, tant aux postes techniques que de gestion. Selon le Conseil Mondial du Tourisme et des Voyages (WTTC en anglais), **l'impact global total des lacunes de talent pourrait coûter à l'économie mondiale près de 14 millions d'emplois et US \$ 630 milliards de pertes dans le PIB**, avec la Chine, l'Italie, le Japon, la Russie et les Etats Unis comme les pays qui souffriraient le plus. **Le secteur public et privé devrait travailler en étroite collaboration pour mettre à jour les programmes de formation et des programmes universitaires pour assurer qu'ils se tiennent à jour avec les progrès technologiques et les besoins du marché.**
2. Les modifications dans la composition de la demande touristique devraient définir des stratégies et des modèles d'affaires. Comme décrit ci-dessus, l'industrie devra comprendre, **traiter et adapter profondément son offre de produits aux besoins des nouveaux clients** (comme les voyageurs qui appartiennent à la génération «Millenium» et les nouvelles classes moyennes dans les pays émergents) et les segments où la demande est en croissance

¹² The Travel & Tourism Competitiveness Index 2015: T&T as a Resilient Contribution to National Development. World Economic Forum / Indice 2015 sur la compétitivité du Secteur V & T: Le secteur V & T comme une contribution résistante au développement national. Forum Économique Mondial.

(comme les voyageurs seniors ou les personnes âgées) **de capitaliser sur les changements démographiques.**

3. **Les innovations et les nouvelles technologies sont en train de révolutionner l'industrie,** tels que les «smartphones» avec GPS et la confiance croissante dans les transactions en ligne, qui sont en train de remodeler une partie de l'industrie du Voyage obligeant les entreprises à repenser la façon d'offrir leurs services.
4. **Il y a aussi un besoin croissant pour le secteur public à redéfinir les cadres réglementaires en réponse à la hausse de l'économie d'échange.** Les personnes laissent à d'autres l'usage de leur propriété comme et quand cela leur convient, agissant comme un service de taxi spécial et même de commencer à pouvoir affréter des vols charters. Le marché de la location d'hébergement de particulier à particulier atteint une valeur estimée à 26 milliards de dollars. Le site en ligne "Airbnb" a une liste de disponibilité comprenant 600.000 propriétés dans 160 pays.

3. L'Indice de Compétitivité du secteur « Voyage et Tourisme »¹³

Cette section présente la classification détaillée et les scores des 14 piliers qui composent l'indice de compétitivité V & T de 2015 pour les pays de la région Grande Caraïbe couverts cette année par l'enquête du Forum économique (The Economic Forum Survey).

Dans les Caraïbes, les problèmes communs de V & T comprennent une meilleure utilisation des ressources naturelles et culturelles, ainsi que des infrastructures de transport aérien, et- à quelques exceptions près - l'amélioration de la connectivité. L'indice de compétitivité V & T suggère que la plupart des économies des Caraïbes sont largement tributaires de leurs célèbres plages, mais cela ne semble pas suffisant pour promouvoir leurs ressources culturelles. Davantage d'efforts dans la promotion et l'utilisation de leur patrimoine culturel pourraient encore améliorer la compétitivité de V & T dans ces économies, tandis que l'aspect inférieur à la performance attendue des pays des Caraïbes sur la base des ressources naturelles s'explique en partie par le manque de sites de patrimoine naturel déclarés par l'UNESCO ainsi qu'un faible pourcentage de terres protégées officiellement.

En termes d'infrastructures, compte tenu de la géographie de la région (les Amériques) il est compréhensible que la plupart des pays ait donné la priorité au transport aérien. Cependant, le transport routier est peu développé et cela affaiblit l'effet économique des investissements dans les infrastructures de transport aérien, ce qui limite la capacité des transports aux visiteurs sur les réseaux intérieurs des pays.

¹³ <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2015/executive-summary/>

Les partenariats public-privé (PPP) sont en train de devenir un important moyen de réalisation de projets en Amérique latine, en profitant souvent de cette stratégie : utiliser des fonds publics limités alloués au développement de V & T. Cependant, dans de nombreux cas, ce sont les mêmes limitations dans le monde des affaires freinant la formation de nouvelles entreprises dans le secteur V & T, comme la bureaucratie, une protection insuffisante des droits de propriété et la corruption – qui peuvent également affaiblir l'efficacité des projets PPP.

Certains des résultats les plus remarquables de la région en 2015, sur un total de 140 pays au niveau mondial, sont les suivants:

Le Mexique est classé 30ème au classement général à l'échelle mondiale, et au 4ème rang dans la région des Amériques, mais est numéro 1 pour la région des Caraïbes. Doté aussi bien de ressources naturelles (4e) et de ressources culturelles (11ème), le Mexique se classe 8ème et 6ème, respectivement, en termes de sites du patrimoine naturel et culturel nommés par UNESCO. Les statistiques de la demande numériques confirment l'importance du tourisme de nature, avec le Mexique au 18ème rang dans le classement de la recherche mondiale en ligne (on-line).

Un autre point fort est la priorité donnée à l'industrie V & T dans la stratégie nationale de développement à un niveau relativement élevé (32ème), avec environ 5% du budget national consacré aux activités liées à l'industrie V & T (43ème au niveau mondial) et de l'Alliance du Pacifique, qui met l'accent sur l'ouverture internationale et l'intégration régionale que le pays possède.

Malgré cette solide performance, certains points d'amélioration restent faibles, en particulier la question de la protection et de la sécurité des touristes (125ème au niveau mondial) et la question de l'engagement pour la protection de l'environnement (classé 126ème), qui sont des thèmes stratégiquement importants pour le Mexique, étant donné l'importance des ressources naturelles. Aussi, pourrait-il améliorer certains domaines du monde des affaires, car le Mexique occupe les places les plus basses dans le classement en termes de coûts liés aux permis de construction (131ème), à la compétitivité du marché (114ème) et au niveau de taxes en vigueur (116ème).

Panama qui a un important secteur touristique (représentant environ 6% de l'économie nationale) est classé 33ème au niveau général, 5ème aux Amériques et 2ème dans la région de la Grande Caraïbes. Le pays s'est développé sur la base de ses riches ressources naturelles (Classé n ° 20) et sur l'infrastructure des services touristiques de classe mondiale (n ° 27), qui offrent aux touristes une expérience agréable.

Panama est une destination compétitive par le prix (32ème), ouverte vers l'international (23ème) et est facilement accessible grâce à son excellente

infrastructure de transport aérien (18ème), qui lui permet de se positionner comme un portail de voyages et de commerce pour l'Amérique Latine.

Cependant, il y a des aspects où le Panama pourrait s'améliorer. En termes de ressources humaines (95ème), malgré des progrès, il ne lui est pas toujours facile de trouver des travailleurs qualifiés (99ème) ; peut-être en raison de barrières réglementaires afin de fournir des talents internationaux (111ème), ainsi que la participation limitée des femmes dans la main-d'œuvre (112ème). En termes de scores, les ressources culturelles du Panama (63ème) pourraient être davantage encouragées, ainsi que les recherches en ligne liées aux ressources culturelles et aux loisirs culturels qui sont relativement faibles (47ème). Le Panama pourrait donc élargir ses loisirs culturels et encourager son patrimoine oral et immatériel.

La Colombie est classé 68ème au niveau mondial, 12ème au niveau régional (Amériques) et à la 4ème place pour la Grande Caraïbe; avec 2,3 millions d'arrivées de touristes internationaux, avec une tendance à la hausse depuis 2011. À l'échelle internationale c'est un pays très ouvert (8ème), avec une politique d'obtention de visas plus libérale (20ème), et qui a amélioré sa préparation aux TIC (67ème) au fil du temps. La Colombie a un vaste écosystème riche en biodiversité, avec près de 3000 espèces (2ème) et une scène culturelle dynamique, avec des événements musicaux et folkloriques comme le Carnaval de Barranquilla, que préserve le patrimoine culturel oral et immatériel (13ème).

Cependant, malgré de récentes améliorations dans certaines régions du pays, les préoccupations de sécurité des touristes tirent la Colombie vers le 140ème rang au niveau de la sécurité, du terrorisme (134ème), de la criminalité et de la violence (132ème). Les autres domaines d'amélioration comprennent l'infrastructure terrestre (124ème), avec la nécessité de davantage de routes bitumées, et une augmentation de l'allocation des dépenses budgétaires du gouvernement liés aux V & T (110ème)

Costa Rica et la Barbade ont perdu quelques places dans le classement régional et mondial; mais ils sont encore parmi les plus importants dans la région et tous les deux représentent respectivement les sous-régions de l'Amérique centrale et de la sous-région de CARICOM.

Quatre grandes conclusions se dégagent des résultats de l'analyse quantitative et qualitative des TICI 2015.

- Premièrement, l'industrie V & T continue de croître rapidement et fait preuve de résistance face aux changements de choc et de crise.
- Deuxièmement, de nouvelles tendances se dessinent et les pays les plus performants en TICI sont ceux qui sont mieux outillés pour saisir les opportunités qu'apportent ces tendances.

- Troisièmement, développer l'industrie V & T offre des opportunités de croissance pour tous les pays, indépendamment de leur richesse et offre des possibilités d'emploi à tous les niveaux.
- Quatrièmement, le développement de l'industrie V & T est complexe et a souvent besoin de la coordination interministérielle, des partenariats public-privé et internationaux.

Ces résultats sont également partiellement nourris par les travaux récents menés par le Global Agenda Council sur l'avenir de l'industrie Voyage et Tourisme (V & T).¹⁴

TABLEAU NO. 2
INDICE DE COMPETITIVITE DU TOURISME(TTCI) 2015 : LES AMERIQUES¹⁵

Indice de compétitivité "Voyages et Tourisme" (V&T)			Base d'un environnement apte pour "V&T" -Résultat maximum à obtenir: 7.0 pts.-				
Pays ¹⁶	Rang (ranking) Regional -sur	Rang (ranking) Mundial – sur 141-	Environne ment d'entrepri se	Protection et Sécurité	Santé et Hygiène	Marché du Travail et RessourcesH umaines	Disposition pour les TICS
Mexique	4	30	4.09	4.10	5.25	4.45	3.82
Panama	5	34	4.88	5.03	5.09	4.23	4.30
Costa Rica	6	42	4.64	5.58	5.00	4.79	4.16
Barbade	7	46	4.62	5.75	6.02	4.88	4.97
Colombie	12	68	3.99	2.82	4.97	4.44	4.17
Trinidad et Tobago	13	69	4.53	4.10	5.14	4.39	4.52
Jamaïque	15	76	4.44	3.85	4.66	4.61	3.73
Guatemala	16	80	4.23	3.57	4.69	4.39	3.82
République Dominicaine	17	81	4.19	4.30	4.89	4.21	3.46
Honduras	18	90	4.09	3.64	4.52	4.25	3.10
El Salvador	19	91	4.22	3.62	4.86	4.26	3.69
Nicaragua	20	92	3.53	5.14	4.32	4.07	3.21
Surinam	22	101	3.68	5.61	5.09	3.95	3.78
Guyana	23	104	4.43	4.57	4.52	3.98	3.04
Venezuela	24	110	2.36	3.36	5.08	3.66	3.46
Haïti	26	133	3.02	4.75	3.74	3.76	1.84
Moyenne pour les Amériques			4.16	4.64	5.06	4.37	3.94
Meilleur résultat mondial			6.13	6.70	6.97	5.64	6.35

¹⁴ <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2015/executive-summary/>

¹⁵ The Travel and Tourism Competitiveness Report 2015. World Economic Forum. <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2015/index-results-the-travel-tourism-competitiveness-index-ranking-2015/>

4. Organisation et disponibilité des EFTP¹⁶

Selon les lois nationales sur l'éducation, la définition de l'EFTP varie d'une région à l'autre et d'un pays à l'autre:

- Enseignement technique et professionnel (Argentine et la République dominicaine).
- Enseignement technique secondaire et formation professionnelle (Aruba).
- Enseignement technique professionnel (Costa Rica).
- Apprentissage technique et formation professionnelle (El Salvador).
- Enseignement technique et professionnel (Suriname).

Dans les autres pays, on l'appelle enseignement et formation techniques et professionnels(EFTP) ou Technical and Vocational Education and Training (TVET) dans les pays anglophones. Alors que les noms sont différents, les définitions sont similaires.

TABLEAU N°3
LES DIFFERENTES DENOMINATIONS DE L'EFTP SELON LES PAYS

No.	PAYS	DENOMINATION DE LA EFTP
1	Antigua et Barbuda	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Éducation et Formation Technique Professionnelle)
2	Aruba	<i>Secondary Technical Education and Vocational Training</i> (Education Technique Secondaire et Formation Professionnelle)
3	Bahamas	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Éducation et Formation Technique et Professionnelle)
4	Barbados	Technical and Vocational Education and Training (Éducation et Formation Technique Professionnelle)
5	Belize	Technical and Vocational Education and Training (Éducation et Formation Technique Professionnelle)
6	Colombie	<i>Educación y Formación Profesional</i> (Education et Formation Professionnelle)
7	Costa Rica	<i>Educación Técnica Profesional</i> (Education Technique Professionnelle)
8	Curaçao	<i>Secondary Technical Education and Vocational Training</i> (Education Technique Secondaire et Formation Professionnelle)
9	Dominique	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Education et Formation Technique et Professionnelle)
10	République Dominicaine	<i>Educación Técnico-Profesional</i> (Education Technico-Professionnelle)
11	El Salvador	<i>Educación Técnica Vocacional y Formación Profesional</i> (Apprentissage Technique et Formation Professionnelle)
12	Guyane Française	<i>Enseignement et Formation Technique et Professionnelle</i>

¹⁶ Status Report on the Education Management Information Systems (EMIS) of Technical and Vocational Education and Training (TVET) in 12 countries in Latin America and the Caribbean. UNESCO Regional Bureau of Education for Latin America and the Caribbean (ORELAC/UNESCO), Federico Meijer. 2013. / Rapport sur la situation dans les systèmes d'information de gestion de l'éducation (EMIS) de l'enseignement et de la formation technique professionnelle (EFTP) dans 12 pays en Amérique latine et dans les Caraïbes. Bureau régional de l'UNESCO de l'éducation pour l'Amérique latine et les Caraïbes. (OREALC / UNESCO) Federico Meijer. 2013.

No.	PAYS	DENOMINATION DE LA EFTP
13	Grenade	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Education et Formation Technique et Professionnelle)
14	Guadeloupe	<i>Enseignement et Formation Technique et Professionnelle</i>
15	Guatemala	<i>Educación Técnica y Formación Profesional</i> (Education Technique et Formation Professionnelle)
16	Guyana	Technical and Vocational Education and Training (Education et Formation Technique et Professionnelle)
17	Haïti	<i>Formation Technique et Professionnelle</i>
18	Honduras	<i>Educación Técnica y Formación Profesional</i> (Education Technique et Formation Professionnelle)
19	Jamaïque	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Education et Formation Technique Professionnelle)
20	Martinique	<i>l'Enseignement et Formation Technique et Professionnelle</i>
21	Mexique	<i>Educación Técnica y Formación Profesional</i> (Education Technique et Formation Professionnelle)
22	Nicaragua	<i>Formación Técnica y Educación Profesional</i> (Formation Technique et Education Professionnelle)
23	Panama	<i>Educación Técnica y Profesional</i> (Education Technique et Professionnelle)
24	Sainte-Lucie	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Education et Formation Technique Professionnelle)
25	Saint-Martin (France)	<i>Enseignement et la Formation Technique et Professionnelle</i>
26	Saint-Martin (Pays-Bas)	<i>Secondary Technical Education and Vocational Training</i> (Education Technique Secondaire et Formation Professionnelle)
27	Saint-Kitts-et-Nevis	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Education et Formation Technique et Professionnelle)
28	Saint-Vincent-et-les-Grenadines	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Education et Formation Technique et Professionnelle)
29	Surinam	<i>Secondary Technical Education and Vocational Training</i> (Education Technique Secondaire et Formation Professionnelle)
30	Trinidad-et-Tobago	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Education et Formation Technique et Professionnelle)
31	Venezuela	<i>Educación Técnica y Formación Profesional</i> (Education Technique et professionnelle)

5. Informations et statistiques sur l'éducation et le tourisme

Pour le tableau suivant, l'information publique disponible sur différentes plates-formes d'information économique, éducative et touristique correspondant à 2013 a été utilisée. C'est cette année de référence car c'est celle pour laquelle nous avons le plus d'informations pour la plupart des pays. Dans certains cas, il n'a été possible que de recueillir l'information d'années antérieures à 2013, et dans pareil cas c'est indiqué dans le même tableau.

L'emploi dans le tourisme dans la région est très variable; Aruba a le taux le plus élevé (90,8%), suivie par une moyenne élevée à Antigua-et-Barbuda (53%), Sainte-Lucie (44,1%), Barbados (35,7%) et le Belize (35,3%). Le taux est d'une importance moyenne à faible à la Jamaïque (24,7%), à Saint-Kitts-et-Nevis (24,2%), à la Dominique (24%), Grenade (22,1%), et en République dominicaine (14,7%).

En termes de PIB du tourisme Aruba encore, a le pourcentage le plus élevé (88,4%), suivie par Antigua-et-Barbuda (58,3%), les Bahamas (43,6%), Sainte-Lucie (39,5%), Belize (39,2%), la Dominique (26,4%), Saint-Kitts-et-Nevis (25,5%), Grenade (24,2%) et Saint-Vincent-et-les Grenadines (19,9%).

La région de la Grande Caraïbes a des pays qui atteignent plus de 125 millions d'habitants comme dans le cas du Mexique et des pays qui n'ont pas plus de 100.000 habitants comme dans le cas de Saint-Kitts-et-Nevis avec 54 000 habitants, la Dominique (72 000) Saint-Martin –Partie Française- (31 000) et Saint-Martin –Partie hollandaise- (40 000).

Cuba (11ème) se trouve dans les 20 pays au niveau mondial avec le taux d'alphabétisation le plus élevé de 99,80%; selon les recensements de 2011 et le pays avec le plus haut niveau de la région des Caraïbes, suivie par la Barbade classé 22e dans le monde et 2ème au niveau de la région des Caraïbes, présentant un indice de 99,70% dans la population de plus de 15 ans. Antigua-et-Barbuda, Trinidad & Tobago, Saint-Kitts-et-Nevis, Aruba, le Costa Rica, Saint-Vincent-et-les Grenadines, les Bahamas, le Venezuela, bénéficient tous d'un taux plus élevé que 95%, en soulignant le Costa Rica avec le plus haut taux en Amérique Centrale et le Venezuela en Amérique du Sud¹⁷.

Cependant, le Nicaragua (163ème), le Belize (164ème), le Guatemala (165ème) et Haïti (206ème sur 217 pays) ont les taux les plus bas d'alphabétisation dans le monde avec un indice inférieur à 75% de la population de plus de 15 ans.

Une autre donnée importante est le nombre de personnes avec une moyenne d'âge de 16 à 21 ans qui sont inscrites dans l'enseignement supérieur (universitaire), où l'on voit les données de 11 millions de jeunes au Mexique, ce qui équivaut à 9,02% de la population, rejoignant ce type d'études. À Saint-Kitts-et-Nevis, par exemple, ce nombre correspond à 7,89% de la population totale, à Trinité-et-Tobago à 7,18%, à la Barbade (7,07%), à 9,20% à Sainte-Lucie, à la Jamaïque (9,54%), en Guyane (8,66%), à Grenade (10,17%), à Antigua-et-Barbuda (8,64%), en République dominicaine (9,24%), en Colombie (9,03%), au Guatemala (10,13%) et au Panama (8,45%).

¹⁷ El libro sobre hechos mundiales "The World Factbook". Recuperado de <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/rankorder/2103rank.html> en Abril, 2015.

Le livre sur les faits mondiaux "The World Factbook". Extrait de <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/rankorder/2103rank.html> avril 2015

En termes d'égalité des sexes dans les inscriptions à l'université, dans presque tous les pays de la région des Caraïbes le plus haut pourcentage correspond aux hommes, l'écart existant dans certains pays pouvant aller jusqu'à 40%. Au Guatemala, la différence entre les sexes est faible (-0,7), tout comme au Salvador (3%), toujours en faveur des hommes. Mais le Mexique présente 29,6% des femmes contre 28,4% des hommes (1,2% en faveur des femmes).

Quant à l'importance à la fois sur les thèmes de l'éducation et du tourisme dans le pays, et du pourcentage qu'il occupe dans le budget total du gouvernement ainsi que son d'investissement, voici quelques résultats qui peuvent être vus dans le tableau :

Pour la Guyane la question de l'éducation représente 10,2%, à Panama 13%, à Sainte-Lucie 14,5% du budget total du gouvernement, 16,9% en Colombie, au Mexique 19,6%, 20,6% en République dominicaine comme pour le Guatemala, le Venezuela et la Jamaïque et le Costa Rica où il est de 23,4%.

Sur la question de l'investissement dans le tourisme, au Surinam il représente 1,5%, tandis que pour les îles comme Sainte-Lucie il représente 20,5%, pour Saint-Kitts-et-Nevis 17,4%, Saint-Vincent-et-les Grenadines 15,9%, la Dominique et Cuba un peu plus de 15%, Grenade 13,7%, 11,4% à la Jamaïque et Trinité-et-Tobago 10,7%. Les autres pays ont le pourcentage d'investissement d'un seul chiffre de 1,5% comme le Surinam et le Honduras avec 9,1%.

SOURCES D'INFORMATION DE L'ABLEAU CI-DESSUS :

Banque Mondiale : <http://datos.bancomundial.org/indicador/SP.POP.TOTL>

Données de 2010 :

http://www.paho.org/saludenlasamericas/index.php?id=41&option=com_content

PIB par habitant, méthode Atlas (US\$) :

<http://data.worldbank.org/indicator/NY.GNP.PCAP.CD>

Données entre 2010 et 2013 CEPALC :

http://estadisticas.cepal.org/cepalstat/WEB_CEPALSTAT/perfilesNacionales.asp?idioma=e

Inscription à l'Université : <http://www.uis.unesco.org/DataCentre/Pages/country-profile.aspx?code=SUR>

Produit Intérieur Brut en millions de US\$: <https://data.un.org/CountryProfile>

(**) Population dans l'enseignement secondaire

ND (non disponible)

TABLEAU N°4

INDICES ET STATISTIQUES DE LA REGION GRANDE CARAIBE POUR L'EDUCATION, L'ECONOMIE ET LE TOURISME
ANNEE DE REFERENCE 2013

PAYS	POPULATION TOTAL E	Populati n De plus c 15 ans	Inscription dans l'EFTP en % du total d'inscription dans l'enseignement secondaire			ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR / UNIVERSITÉ					PRODUIT INTÉRIEUR BRUT (PIB)		DÉPENSES GOUVERNEMENTALES POUR L'ÉDUCATION		INVERSIÓN EN TOURISME % INVESTISSEMENT %	INDICE DE COMPÉTITIVITÉ		
			TOTAL (%)	FEMMES (%)	HOMMES (%)	INSCRIPTIONS TOTALES (%)	TOTAL (%)	HOMMES (%)	FEMMES (%)	TRANCHE D'ÂGE OFFICIEL	US\$ PER CAPIT A	Touris me %	P I B %	% DU TOTAL DU BUDGET DE L'ÉTAT		TOTAL	VOYAGES ET TOURISME	% EMPLOI DANS LE TOURISME
Antigua & Barbuda	89.985,0	98.95	6.5	6.4	6.7	7,776	23.5	31.1	15.1	17-21	13,050	58.3	2.6 (2010)	6.9 (2010)	42	ND	ND	53
Aruba	102.911,0	97.52	21.9	17.8	26.4	7,292	16.2	22.6	10.2	17-21	2,544	88.4	6 (2011)	21.8 (2011)	31	ND	ND	90.8
Bahamas	377.374,0	ND	ND	ND	ND	33,254	ND	ND	ND	17-21	21,570	43.6	ND	ND	18.3	ND	ND	51.6
Barbados	284.644,0	ND	0.4 (2005)	0.5 (2005)	0.2 (2005)	20,118	60.8	88.1	35.9	16-20	15,080	36.1	5.6	12.8	21.3	55/144	27/140	35.7
Belize	331.900,0	ND	13.7	11.9	15.8	32,682	25.9	32.5	19.4	17-21	4,510	39.2	6.6 (2010)	21.8 (2010)	27.3	ND	ND	35.3
Colombie	48.321.405,0	94.67	25.6	25.7	25.5	4,364,549	48.3	51.6	45.2	17-21	7,590	5.9	4.9	16.9	3.7	66/144	84/140	6.1
Costa Rica	4.872.166,0	97.75	28.5	29	28	431,231	47.6	52.9	42.5	17-21	9,550	12.5	6.9	23.4 (2009)	3.6	51/144	47/140	12
Cuba	11.265.629,0	99.83	55.5	44.8	65.8	741,001	47.8	59.8	36.4	18-22	6,833	10.4	12.8 (2010)	ND	15.5	ND	ND	9.6
Curaçao	153.500,0	ND	ND	ND	ND	10,056	ND	ND	ND	18-22	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Dominique	72.003,0	ND	ND	ND	ND	7,128	ND	ND	ND	17-21	6,930	26.4	ND	ND	15.8	ND	ND	24
République Dominicaine	10.403.761,0	91.79	7.3	8.4	6.1	961,480	46.4	57.2	35.7	18-22	5,770	16	3.8	20.6	5.1	101/144	86/140	14.7
El Salvador	6.340.454,0	87.98	53.1	54	52.1	679,147	25.5	26.9	23.9	19-23	3,720	10.1	3.4 (2011)	15.9 (2011)	8.6	84/144	104/140	9.1
Guyane Française	232,223	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	17-21	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Grenade	105.897,0	ND	14.5 (2005)	12.6 (2005)	16.6 (2005)	10,771	52.8 (2009)	60.9 (2009)	44.8 (2009)	17-21	7,490	24.2	ND	ND	13.7	ND	ND	22.1
Guadeloupe	404,394	96.50	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	17-21	ND	16	ND	ND	7.3	ND	ND	16.5
Guatemala	15.468.203,0	81.54	83.9	85.8	82	1,567,642	18.7	19.1	18.4	18-22	3,340	8.8	2.8	20.6	8.2	78/144	97/140	7.9

PAYS	POPULATION TOTALE	Population De plus de 15 ans	Inscription dans l'EFTP en % du total d'inscription dans l'enseignement secondaire				ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR / UNIVERSITÉ				PRODUIT INTÉRIEUR BRUT (PIB)		DÉPENSES GOUVERNEMENTALES POUR L'ÉDUCATION		INVERSIÓN EN TOURISME % INVERSIÓN EN INVESTISSEMENT %	INDICE DE COMPÉTITIVITÉ		
			TOTAL (%)	FEMMES (%)	HOMMES (%)	INSCRIPTIONS TOTALES (%)	TOTAL (%)	HOMMES (%)	FEMMES (%)	TRANCHE D'ÂGE OFFICIEL	US\$ PER CAPITA	Tourisme %	P I B %	% DU TOTAL DU BUDGET DE L'ÉTAT		TOTAL	VOYAGES ET TOURISME	% EMPLOI DANS LE TOURISME
Guyane	799.613,0	88.49	9.7	4.3	15.5	69,283	12.9	17.8	8.3	17-21	3,750	8	3.2	10.2	2.4	117/144	103/140	8.4
Haïti	10.317.461,0	60.73	ND	ND	ND	1,021,020	ND	ND	ND	19-23	810	9.5	ND	ND	4.2	137/144	140/140	8.2
Honduras	8.097.688,0	88.48	45.8	44.2	48	869,265	21.1	24.5	17.8	17-21	2,180	15.9	ND	ND	9.1	100/144	93/140	14
Jamaïque	2.715.000,0	88.69	ND	ND	ND	258,940	28.7	40.3	17.6	17-21	5,220	27.2	6.3	20.7	11.4	86/144	67/140	24.7
Martinique	399,637	96.98	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	17-21	ND	13	ND	ND	3.6	ND	ND	12.3
Mexique	122.332.399,0	95.14	8.8	8.2	9.5	11,041,471	29	28.4	29.6	18-22	9,940	14.8	5.1 (2011)	19.6 (2011)	3	61/144	44/140	15.7
Nicaragua	6.080.478,0	82.81	4.6 (2010)	5	4.1	656,141	ND	ND	ND	17-21	1,790	9.9	4.4 (2010)	22.8 (2010)	3.2	99/144	95/140	8.4
Panama	3.864.170,0	95.04	30.4	28.5	32.6	326,482	43.5	53.2	34	18-22	10,700	17.5	3.3 (2011)	13 (2011)	7.1	48/144	37/140	17.2
Sainte-Lucie	182.273,0	ND	ND	ND	ND	16,763	13.9	18.5	9.3	17-21	7,060	39.5	4.7	14.5	20.5	ND	ND	44.1
Saint-Martin(France)	31.264,0	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	17-21	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Saint-Martin (Pays-Bas)	39.689,0	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	18-22		ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Saint Kitts-et-Nevis	54.191,0	ND	ND	ND	ND	4,276	18.2 (2008)	24.7 (2008)	11.8 (2008)	17-21	13,890	25.5	4.2 (2007)	12.8 (2007)	17.4	ND	ND	24.2
St Vincent & -les-Grenadines	109.373,0	ND	ND	ND	ND	10,112	ND	ND	ND	17-21	6,460	19.9	5.1 (2010)	15.5 (2010)	15.9	ND	ND	18.2
Surinam	539.276,0	95.57	21.2	7.6	44.9	43,528	53.5 (2005)	57.3 (2005)	47.8 (2005)	19-23	9,370	2.7	ND	ND	1.5	110/144	100/140	2.5
Trinidad et Tobago	1.341.151,0	98.96	2 (2005)	1.1 (2005)	3 (2005)	96,366	12 (2004)	13.4 (2004)	10.6 (2004)	17-21	15,760	8.7	ND	ND	10.7	89/144	83/140	11.6
Vénézuéla	30.405.207,0	96.31	15.2	15.1	15.3	2,725,986	78.7	98.7	58.2	17-21	12,550	8.6	6.9 (*)	20.7 (*)	5.7	131/144	113/140	7.4

III. Portée du Travail

Ce projet est une initiative de l'Association des États des Caraïbes (AEC) en collaboration avec l'Agence française de développement (AFD), et utilise une approche proactive pour produire de la documentation utile et fournir des recommandations pour mettre en œuvre des stratégies et des procédures dans l'objectif de renforcer les capacités et les compétences des ressources humaines dans les zones transversales nécessaires à une industrie régionale durable et compétitive du tourisme.

Les principales activités de ce projet sont axées sur l'évaluation et la collecte d'informations et de données sur les initiatives, les programmes et les institutions dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme dans l'enseignement et la formation technique (EFTP), y compris l'éducation et la formation dans le tourisme, l'alimentation, l'hébergement et l'entraînement. De façon additionnelle, le projet fournit des conclusions à la suite de l'évaluation et de la collecte de l'information, en termes de besoins et de recommandations relatives à ces besoins ainsi que l'état de la disponibilité de programmes de formation et de capacitation dans le tourisme dans la région. Le projet comprend des études de cas sur certains pays spécifiques et / ou des bonnes pratiques par des organisations dans certains pays, qui représente chaque sous-groupe de l'AEC: La CARICOM (Barbade et la Jamaïque), l'Amérique centrale (Guatemala et au Costa Rica),un état non-membre (République dominicaine), le Groupe des Trois-G-3 (Mexique, Colombie), une partie des États membres Associés (Guadeloupe).

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet, l'effort pour identifier les besoins en formation pour le renforcement des capacités et des compétences de la main-d'œuvre dans le secteur du tourisme et le développement ultérieur d'un cadre pour la mise en œuvre de l'éducation et de la formation axée principalement sur domaines stratégiques du Programme de Travail de Tourisme Durable de l'AEC (STWP en anglais), a été complété par la recherche des besoins et des priorités identifiées par le secteur public lui-même et par les fournisseurs de l'éducation professionnelle et de la formation technique. Les quatre domaines de programmes du STWP qui sont représentatifs des intérêts spécifiques, de l'accent particulier à mettre sur la formation et à son développement sont les suivants:

1. Mise en place de la Zone de Tourisme Durable de la Caraïbe (STZC en anglais): en mettant l'accent sur la gestion de l'environnement, la gestion durable des destinations vertes, qui sont des niches pour le marché.
2. Sécurité pour les visiteurs: en mettant l'accent sur la police du tourisme, sur la sécurité, l'hygiène alimentaire, la santé et le bien-être.
3. Promotion des langues et des cultures de la région des Caraïbes : en mettant l'accent sur l'apprentissage des langues et sur le développement des compétences entrepreneuriales pour les artisans.

4. Promotion d'un Tourisme Multi-Destinations : en mettant l'accent sur la formation des guides et du service à la clientèle.

L'AEC a un intérêt particulier à contribuer à la construction et au développement des compétences et à renforcer les connaissances des groupes "vulnérables"; ainsi les besoins de formation et de capacitation pour ces groupes doivent-ils être abordés. Dans ces groupes on inclut les femmes, les jeunes, les communautés rurales, les communautés ethniques et autochtones qui sont liés au tourisme. La concentration géographique de la consultation a été limitée aux Etats membres de l'AEC, comme suit:

TABLEAU N°5
PAYS MEMBRES DE L'ASSOCIATION DES ETATS DE LA CARAIBE
2014

REGION	PAYS
Communauté des Caraïbes (CARICOM):	Antigua & Barbuda, Barbados, Belize, Dominique, Grenade, Guyane, Haïti, Jamaïque, Saint-Kitts-et- Nevis, Sainte-Lucie, Saint-Vincent-et-Les-Grenadines, Trinidad & Tobago, Surinam et Les Bahamas.
Amérique Centrale (CA):	Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua et Costa Rica.
Etats non-membre (NG –en anglais):	Cuba, la République Dominicaine, Panama.
Groupe des Trois (G-3):	Colombie, Mexique et Vénézuëla.
Membres Associés:	Guyane Française, Guadeloupe, Martinique (départements d’outre-mer français), Saint- Martin (collectivité d’outre-mer française), Aruba, Curaçao y Sint-Maarten (partie hollandaise).

IV. Objectifs du Projet

Comme indiqué dans les termes de référence de cette consultation «Assistance Technique pour mener à bien une étude sur l'Enseignement et la Formation Technique Professionnelle (EFTP) en tourisme dans la région Grande Caraïbe", les objectifs du projet sont:

A. Objectif Général

Obtenir l'information et la collecte de données par la recherche pour documenter les besoins et les priorités de l'enseignement technique et la formation professionnelle dans le secteur du tourisme de la Grande Caraïbe, afin de développer et mettre en œuvre un programme complet basé sur le renforcement des capacités et compétences professionnelles.

B. Objectifs Spécifiques du Projet

Plus précisément, le projet vise à renforcer et à améliorer la productivité et la compétitivité de l'industrie touristique régionale pour gagner une meilleure compréhension dans le domaine du développement des ressources humaines comme suit:

1. Identifier les besoins et domaines spécifiques de formation et d'éducation pour le développement des ressources humaines dans le secteur du tourisme de la Grande Caraïbe.
2. Identifier les défis et les lacunes existantes dans le cadre de l'enseignement technique et la formation professionnelle (EFTP) et le développement des compétences.
3. Faire des recommandations visant à répondre aux besoins, aux défis et aux priorités identifiées.
4. Développer un répertoire des institutions de formation et d'éducation dans le tourisme et l'accueil et des cours offerts dans la Grande Caraïbe.
5. Mettre en place un cadre pour la mise en œuvre d'un programme global afin de fournir l'éducation, la formation et le développement des capacités pour améliorer la productivité et les compétences des ressources humaines, basées sur le modèle de l'Organisation internationale du Travail (OIT) et sur l'éducation et la formation axées sur les compétences (CBET en anglais).
6. Améliorer la capacité dans divers aspects de la prestation de produits et services touristiques avec un accent particulier sur les domaines transversaux liés aux priorités des États Membres et des Membres associés de l'AEC comme indiqué dans le programme de travail pour le tourisme durable

V. Méthodologie appliquée pour la collecte des informations

Le projet a été conçu en deux phases: D'octobre 2014 à Février 2015, nous avons consolidé la phase 1: L'évaluation des initiatives en éducation et en formation dans le secteur du tourisme. Tout d'abord, nous avons identifié les institutions éducatives nationales et régionales, ainsi que les établissements d'enseignement (publics et privés) techniques et professionnelles qui offrent des carrières, des cours et / ou des programmes en tourisme ou liés au tourisme ; puis nous avons élaboré une base de données avec des informations sur les contacts, un profil sommaire des institutions et des programmes, des cours et des carrières en tourisme et en accueil qui sont actuellement offerts dans les pays de la région de la Grande Caraïbe.

La méthodologie de recherche utilisée était basée sur les informations écrites disponibles- informations secondaires, résultats de recherche ou informations sur les acteurs-clés de l'EFTP (universités et organismes de formation et de capacitation au niveau national et régional) -, suivi des

informations recueillies par le biais de contact direct avec les responsables officiels et le personnel gouvernemental liés au secteur de l'éducation, ainsi que les experts dans le domaine de l'EFTP.

Pour la révision des documents, nous avons utilisé une approche systémique qui résume les données disponibles sur les initiatives et les interventions de l'EFTP dans la région de la Grande Caraïbes dans les politiques publiques, les pratiques, les normes élaborées spécifiquement pour le secteur du tourisme et de l'accueil ainsi que sur les évaluations effectuées sur les besoins de la formation et de la capacitation dans ce secteur.

L'information secondaire a été utilisée comme la plus importante source d'informations car elle s'est avéré être la plus pertinente pour cette consultation par rapport aux coûts. Les données secondaires utilisées étaient disponibles par le biais de publications d'usage public, qui incluent les résumés, les évaluations, les diagnostics, les résultats des enquêtes et des études, des rapports de toutes sortes provenant d'ONG, d'administrations et d'organisations internationales.

A. Stratégie de Recherche

Bien que plusieurs études ont tenté de résumer les recherches existantes sur l'EFTP, il ne nous a pas été possible de trouver les preuves d'une étude spécifiquement liée à l'industrie du tourisme et de l'accueil à l'échelle mondiale ou pour l'Amérique latine et les Caraïbes en particulier. Il y a quelques études sur l'EFTP pour plusieurs pays africains, pour la situation individuelle de chaque pays.

Nous avons mené une enquête très approfondie afin de localiser les études publiées à l'usage public, les livres, les articles et les statistiques. Une vaste gamme de bases de données bibliographiques a été consultée par voie électronique, ainsi que par des visites sur des sites web d'organisations compétentes telles que l'OIT-CINTEFOR et l'UNESCO-UNEVOC. Les listes de référence des études et des documents ont été examinées. En outre, nous avons vérifié les citations bibliographiques et nous avons contacté les acteurs concernés dans la région des Caraïbes.

B. Critères de Sélection

Pour que certaines études et que d'autres informations documentées soient considérées, elles ont dû satisfaire aux critères de sélection qui ont été définies par l'équipe de consultants:

Elles doivent répondre aux initiatives et aux interventions de l'EFTP.

La concentration géographique des sources doit inclure les pays de la Grande Caraïbe ou ses sous-régions.

Elles doivent au moins évaluer ou considérer l'une des variables de l'approche de cette consultation et donc de l'étude (des politiques nationales, des stratégies, défis, besoins et priorités du secteur du tourisme et de l'hospitalité en termes d'emploi, les savoir-faire et les compétences pour l'emploi, la formation et le développement des ressources humaines).

Les dates des publications ou des documents doivent se situer entre 2000 et 2015.

Il n'y a pas eu de limitation au niveau des langues dans lesquelles l'information a été présentée, mais la plupart des documents consultés ont été publiés en anglais ou en espagnol, seuls quelques uns ont été écrits en français et très peu en papiamento ou en néerlandais

C. Réseaux

Nous avons trouvé quatre (4) réseaux internationaux liés à l'EFTP, qui manient les renseignements sur l'état de la situation dans les pays de la région de la Grande Caraïbe. Nous les avons interrogées et utilisées pour cette consultation.

NORRAG - Northern Research Review and Advisory Group- Réseau pour les politiques et de la coopération internationale pour l'enseignement et la formation. NORRAG est un réseau indépendant dont le secrétariat se trouve à l'Institut de hautes études internationales et du développement à Genève, en Suisse, et avec qui il entretient une relation étroite.

www.norrag.org

NUFFIC - Netherlands Universities Foundation for International Cooperation- c'est le centre de services et d'expertise pour l'internationalisation de l'enseignement néerlandais et en langue néerlandaise. Depuis l'éducation primaire et secondaire jusqu'à l'éducation professionnelle et l'enseignement supérieur et la recherche. Depuis son siège à La Haye et ses onze (11) bureaux dans le monde, ce réseau vise à internationaliser sa mission d'éducation comme un prestataire de services d'experts, de centre de connaissances et comme un modèle pour l'internationalisation de l'enseignement. Il permet une utilisation maximale des réseaux existants aux Pays-Bas et dans le monde et de leur connaissance de l'évolution en internationalisation, de programmes et d'autres ressources disponibles, en travaillant toujours en collaboration avec d'autres organisations et experts. Tout en maintenant et en élargissant leurs réseaux au moyen d'une plate-forme pour l'internationalisation, il joue un rôle clé dans ces efforts. www.nuffic.org

UNESCO-UNEVOC - International Centre for Technical and Vocational Education and Training. – C'est le Centre international pour l'enseignement et la formation technique professionnelle basée à Bonn, en Allemagne. Il agit comme une loi sur le cadre mandaté par les Nations Unies pour promouvoir la paix, la justice, l'équité, la réduction de la pauvreté et une plus grande cohésion sociale. Le Centre aide ses États membres dans les politiques et l'éducation de

développement liés au monde du travail et le développement des compétences pour l'employabilité et la citoyenneté afin d'atteindre: i) l'accès pour tous, ii) des programmes de haute qualité, la pertinence et l'efficacité, iii) les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie. www.unevoc.unesco.org

ILO-CINTERFOR - The Inter-American Centre for Knowledge Development in Vocational Training. Le Centre Interaméricain pour le Développement des Connaissances en matière d'Enseignement et de Formation professionnelle de l'Organisation Internationale du Travail (OIT / CINTERFOR) se trouve à Montevideo, en Uruguay. Depuis 1963, son rôle a été de promouvoir la gestion, la construction collective de la connaissance et de la coopération Sud-Sud en particulier sur les questions liées au développement des ressources humaines. C'est un centre spécialisé de l'Organisation internationale du Travail (OIT) qui articule et coordonne le plus grand et le plus prestigieux réseau d'institutions et d'entités publiques et privées, consacrées au renforcement des compétences au travail. Ce réseau, composé de plus de 65 institutions représentant 27 pays d'Amérique latine, des Caraïbes, d'Afrique et l'Espagne; participe activement à la mise à jour permanente de la plate-forme de gestion des connaissances, à la disposition du monde de l'EFTP www.oitcinterfor.org/members

D. Contacts Personnels

CERTIFICA a réalisé des visites sur le terrain et des entretiens personnels afin d'obtenir des données et des informations de première main grâce à la saisie d'expériences et d'informations détaillées plus en profondeur les sujets. Les premières séries de visites sur le terrain ont été menées à Trinité-et-Tobago, au Guatemala et en Guadeloupe entre le 30 Septembre et le 26 Novembre 2014, ainsi que dans les Bahamas en Mars 2015. Grâce à des réunions qui ont été tenues, nous avons eu l'occasion de recueillir des informations sur l'offre de formation et d'éducation pour les questions liées au tourisme (cours, certification, les institutions, contenu, etc.) et nous avons pu savoir comment l'offre d'EFTP pour le secteur du tourisme est organisée. Dans le même temps, nous avons pu avoir une idée de la façon dont sont intégrés et comment fonctionnent les cadres nationaux en matière d'EFTP ainsi que de l'orientation des programmes de compétences professionnelles basées sur les normes de l'OIT qui gèrent les institutions gouvernementales liées au travail de l'EFTP.

Le tableau suivant résume les contacts réalisés et les visites effectuées sur le terrain :

TRINIDAD ET TOBAGO
30 septembre-2 octobre

DATE	INSTITUTION	CONTACT	TYPE D'ORGANISATION	ADRESSE
30 septembre	<i>Trinidad and Tobago Hospitality and Tourism Institute – Institut d'accueil et de tourisme de Trinidad y Tobago (Campus à Tobago) - La réunion a eu lieu avec deux autres personnes en plus du contact principal - celles-ci étant le directeur du marketing, le directeur des relations publiques et le directeur de l'établissement.</i>	Srita. Lyra Smith Acting Chief Executive Officer (CEO) Présidente en Fonction ceo.tobagothti@gmail.com	Prestataire de programmes éducatifs et EFTP	Scarborough, Tobago Tel: (868) 660-2196
1er octobre	SERVOL -Réunion tenue avec 3 personnes (professeurs et personnel administratif), représentant M. Pacheco qui ne pouvait pas être présent lors de la réunion.	Sr. Martin Pacheco Directeur reginalafoucade@gmail.com	Prestataire de Programmes EFTP	Edifice Fund Aid, Oxford Street, Port of Spain Tel.: 623 1632
1er octobre	Trinidad and Tobago Hospitality & Tourism Institute (Campus à Trinidad)	Sr. Keith Robinson Directeur d'établissement	Prestataire de programmes éducatifs et EFTP	Airways Road, Hilltop Lane, Chaguaramas Tel: (868) 625-4874, 634-4250/ 4456/ 2144-6 Ext 4061
1er octobre	Ministère du Tourisme -Réunion avec 2 autres personnes qui accompagnaient Mr Mandray-	Mr. Richard Madray Secrétaire Permanent madrayr@tourism.gov.tt trimv@tourism.gov.tt ; eckstineh2@tourism.gov.tt	Institution gouvernementale en charge de la politique du tourisme et de l'application de l'EFTP dans ce secteur	Tower C. International Waterfront Center, Level 9, 1A Wrightson Rd, Port of Spain Tel: 624-1403 Ext: 230 /3151 / 4792/ 0963
2 octobre	Organisation internationale du Travail (OIT) - Bureau des Caraïbes avec une autre personne et M. Di Cola.	Giovanni Di Cola Directeur Bureau pour les Caraïbes et le Groupe de travail sur la force de travail décent. dicola@ilo.org	Organisation internationale qui conseille et accompagne les cadres et les systèmes nationaux et régionaux d'EFTP entre autres.	6 Stanmore Avenue P. O. Box 1201 Port of Spain Tel: (868) 627-6304; 623-7178; 623-7704; 625-0524

DATE	INSTITUTION	CONTACT	TYPE D'ORGANISATION	ADRESSE
2 octobre	Institut national de Capacitation et de Formation - réunion avec un représentant de l'Institut, nommé d'après le Dr Parris-searless.	Dra. Patrice Parris-Searless Directrice Département de la recherche, de la Planification et du Développement Patrice-searless@ntatt.org	Institution chargée des normes d'agrément des établissements, les normes de certification des compétences éducatives et des politiques nationales du gouvernement.	140-142 Mulchan Seuchan Road, Chaguanas, Trinidad Tel: (868) 672-7108 ext 1327
2 octobre	Université des Antilles – <i>Universtiy of the West Indies</i> (UWI)- Faculté des sciences sociales (Département des sciences de l'administration et de gestion)	Dra. Acolla Cameron Professeur (Spécialiste en Tourisme) acolla.cameron@sta.uwi.edu ; acolla.lewis@sta.uwi.edu	Université Privée Prestataire de Programmes Educatifs – Enseignement Supérieur-	UWI Campus en St. Augustine Tel: (868) 662 2002 Ext. 82105
		Dra. Leslie-Ann Jordan-Miller, professeur (Spécialiste de l'accueil) leslie-ann.jordan-miller@sta.uwi.edu	Université privée Prestataire de Programmes Educatifs –Enseignement Supérieur-	UWI Campus en St. Augustine Tel: (868) 662 2002 Ext. 83530
Octubre 2	Tourism Development Company of Trinidad and Tobago (TDC) Institut de développement du tourisme de Trinité-et-Tobago.	Mr. Norris Clement nclement@tdc.co.tt	institution gouvernementale fournissant des programmes d'EFTP, entre autres.	Level 1, Maritime Centre, #29 10th Avenue, Barataria T: 675 7035 / 762 8331 (c)

GUATEMALA
14 octobre-26 novembre

DATE	INSTITUTION	CONTACT	TYPE DE ORGANISATION	ADRESSE
Le 14 octobre	Institut Guatémaltèque de Tourisme - INGUAT	Lic. Erick Álvarez, Service de Formation en Tourisme evalvarez@inguat.gob.gt	Organisation gouvernementale en charge des politiques nationales du tourisme.	7ª Avenida 1-17, zona 4 Edificio INGUAT Centro Cívico www.visitguatemala.com Tel.: (502) 2421-2800 Exts. 2331, 4131 & 4132
		Licda. Marisol Girón, Service de Formation et de développement mgiron@inguat.gob.gt		
Le 2 novembre	Universidad Rafael Landívar. Faculté d'économie et d'études commerciales	M.A. Jenny Lemus Coordonnateur académique jmlemus@url.edu.gt	Université privée. Prestataire de l'enseignement supérieur en matière d'accueil.	Campus Central, zona 16 Vista Hermosa II www.url.edu.gt Tel.: (502) 2426-2626. Exts. 2381 Y 2382
Le 4 novembre	Institut national de formation technique et de productivité - INTECAP	Lic. Roberto Mazariegos, Chef de département de la région centrale rmazariegos@intecap.org.gt	Organisation semi-autonome en charge des normes de l'EFTP, prestataire des programmes et des cours d'EFTP au niveau national.	Calle del Estadio Mateo Flores 7- 51, zona 5 www.intecap.org.gt www.intecap.org.edu.gt/centro_turismo Tel.: (502) 2410-5555 Exts.: 60, 613, 614, 203 & 204
Le 9 novembre	Universidad Mariano Gálvez de Guatemala (UMG). Faculté d'administration des affaires.	Licda. Mahli Palma, Directrice de l'école d'hôtellerie, tourisme et restauration. mpalma@umg.edu.gt	Université privée. prestataire de l'enseignement supérieur.	3ª Avenida 9-00, zona 2; Interior Finca El Zapote. Tel.: (502) 2411-1800. Ext. 1122, 1185 & 1408 www.umg.edu.gt

DATE	INSTITUTION	CONTACT	TYPE DE ORGANISATION	ADRESSE
Le 10 novembre	Ministère de l'éducation (MINEDUC)	Licda. Leticia Xican, Consultant pour la conception du curriculum de l'enseignement national	Organisme gouvernemental responsable de la conception de la politique de l'éducation et de développement de programmes d'études pour l'enseignement primaire et secondaire fondé sur les compétences, ainsi que l'enseignement secondaire et professionnel.	Oficinas Centrales: 8ª calle 1-87, zona 10 Tel. (502) 2411-9595 www.mineduc.gob.gt Departamento de Diseño de Currícula: 6ª calle 1-36, zona 10 Edificio Valsari Tel.: (502) 2411-9595
Le 12 novembre	Ministère du travail et protection sociale (MTPS)	Lic. Carlos Ulbán, Vice- Ministre du travail et de la protection sociale	Organisme gouvernemental responsable de la conception de la politique de l'EFTP.	7ª Avenida 3-33, zona 9. Edificio Torre Empresarial Tel.: (502) 2422-2501 www.mintrabajo.gob.gt
Le 13 novembre	Ministère de l'environnement et ressources naturelles (MARN)	Licda. María Olga Morales, Coordinatrice des services environnementaux et de la direction générale de la formation, organisation et participation sociale (DIGEFOPS)	Organisation gouvernementale. En coordination avec le ministère de l'éducation, cette institution est chargée de promouvoir l'éducation et la formation formelle et non formelle de l'environnement et de sa protection durable.	20 Calle 28-58, zona 10 Edificio MARN, Torre I, Nivel 2 Tel.: (502) 2423-0500 Ext. 2120 www.marn.gob.gt
Le 22 novembre	Universidad Del Istmo (UNIS). Faculté des Sciences Economiques et sciences de l'entreprise.	Licda. Rosario Escobar, Directrice du département de l'administration des affaires	Université privée. Prestataire de l'enseignement supérieur en tourisme et l'hôtellerie.	7ª Avenida 3-67, zona 13 www.unis.edu.gt Tel.: (502) 2327-1500 Dir.: (502) 2429-1451
Le 26 novembre	Universidad Del Valle de Guatemala (UVG)	Dr. Tomás Barrientos, Directeur du département de l'archéologie. tbarrientos@uvg.edu.gt	Université privée. Enseignement supérieur en tourisme durable.	18 Avenida 11-95, zona 15 Vista Hermosa III www.uvg.edu.gt Tel.: (502) 2264-0336 – 40
		M. Sc. Claire Dallies de Masaya, Directrice du département de la gestion du tourisme durable cdallies@uvg.edu.gt		

GUADELOUPE
14 octobre-11 novembre

DATE	INSTITUTION	CONTACT	TYPE DE ORGANISATION	ADRESSE
Le 14 octobre	<i>Gîtes de France – Guadeloupe.</i>	Vannessa Mozar – Coordonnateur	Organisme privé. Association des petites structures (<i>gîtes</i>)	B.P. 759 Place de La Victoire 97172 Point à Pitre Cédex http://www.gitesdefrance-guadeloupe.com/ +590 590.916433
Le 14 octobre	Comité du Tourisme des Iles de Guadeloupe	Alexandra Jacoby-Koaly Coordonnatrice communications et Marketing a.jakoby-koaly@lesilesdeguadeloupe.com ; communication@lesilesdeguadeloupe.com	Organisme public - privé responsable marketing et la commercialisation de l'île.	5 squares de la Banque BP 555 97166 Pointe à Pitre +590 590 82 83 44 http://www.lesilesdeguadeloupe.com/
Le 03 novembre	<i>Conseil Régionale de la Guadeloupe - Observatoire du Tourisme</i>	Naomi Petrine coordonnateur d'Observatoire du tourisme naomi.petrine@cr-guadeloupe.fr	Organisme gouvernemental chargé de la surveillance des indicateurs du tourisme en Guadeloupe.	Conseil Régional de la Guadeloupe Rue Paul Lacave – Petit Paris 97109 Basse Terre CEDEX Tel : 0590 80 40 40 Fax : 0590 81 34 19
Le 4 novembre	<i>Maison Régionale de la Formation et de l'emploi</i>	Audrey Kodaday Chargée d'études OREF a.kodaday@carif-oref-gpe.org	Organisation du gouvernement en charge de normes et de l'offre de l'EFTP	Campo d'Arbaud 26 Rue Flexi Eboue 97100 Basse Terre +590 590 99 35 24 www.carif-oref-gpe.org

DATE	INSTITUTION	CONTACT	TYPE DE ORGANISATION	ADRESSE
Le 4 novembre	<i>Chambre de Commerce et de l'Industrie – Guadeloupe</i>	Elodie Esther Chargée de Mission Tourisme-Environnement e.esther@guadeloupe.cci.fr	Organisme privé. Fournisseur de formation dans l'EFTP pour un tourisme durable.	CCI DE REGION DES ILES DE GUADELOUPE Hôtel Consulaire - Rue Félix Eboué 97159 Pointe-à-Pitre Cedex Tél : 0590 93 77 11 Fax : 0590 93 76 55 www.guadeloupe.cci.fr guadeloupe.itineraire-eco3.com
Le 5 novembre	<i>Chambre de Commerce et de l'Industrie – Guadeloupe</i>	David Pasbeau Responsable de Formation d.pasbeau@guadeloupe.cci.fr	Organisme privé. Fournisseur de programmes d'EFTP.	CCI DE REGION DES ILES DE GUADELOUPE Hôtel Consulaire - Rue Félix Eboué 97159 Pointe-à-Pitre Cedex Tél : 0590 93 77 11 Fax : 0590 93 76 55 www.guadeloupe.cci.fr
Le 6 novembre	<i>Université Antilles et Guyane. Chambre de Commerce et de l'Industrie – Guadeloupe</i>	Richard Flessel Richard.flessel@gmail.com Professeur	Institution publique. Programmes d'EFTP	CCI DE REGION DES ILES DE GUADELOUPE Hôtel Consulaire - Rue Félix Eboué 97159 Pointe-à-Pitre Cedex Tél : 0590 93 77 11 Fax : 0590 93 76 55 www.guadeloupe.cci.fr
Le 6 novembre	<i>Université des Antilles et de la Guyane</i>	M. Joel Raboteur, Responsable de la Formation et Capacitation	Université Publique Programme d'Enseignement Supérieur en Tourisme	Faculté des Sciences Juridiques et Economiques Campus de Fouillole BP 270 97157 Pointe à Pitre Cédex Guadeloupe www.univ-ag.fr Tel.: 590-483276

DATE	INSTITUTION	CONTACT	TYPE DE ORGANISATION	ADRESSE
Le 6 novembre	Conseil Régional de la Guadeloupe – Direction du Tourisme	Monique Apat <i>Directrice du Tourisme, des Transports et du Désenclavement Numérique</i> Monique.apat@cr-guadeloupe.fr	Institution Régionale en charge des politiques de tourisme.	Hôtel de Région Avenue Paul Lacavé – Petit Paris – 97100 Basse Terre – CEDEX Tel +590 590 80 41 54 http://www.regionguadeloupe.fr/accueil/
06 novembre	<i>Maison Régionale de la Formation et de l'Emploi</i>	Muriel Armand, <i>Directrice Adjointe</i> m.armand@carif-oref-gpe.org Audrey Kodaday <i>Chargée d'études OREF</i> a.kodaday@carif-oref-gpe.org	Institution Régionale en charge des normes et de l'offre de l'EFTP.	Champs d'Arbaud 26 Rue Felix Eboué 97100 Basse Terre +590 590 99 35 24 www.carif-oref-gpe.org
06 novembre	<i>Musée du Costume et des Traditions</i>	Camélia Bausivoir Directrice Musee.costumes-traditions@orange.fr	Organisme Touristique privé.	Périnet Gosier 0590 690 50 9816
07 Novembre	<i>Lycée de l'Hôtellerie et du Tourisme</i>	Natalie Pedurand Elizabeth Lepierre ce.9711066g@ac-guadeloupe.fr	Lycée Public offrant des programmes d'EFTP	BP 249 Saint Félix 97190 Le Gosier http://www.lhtgosier.com/
Le 10 novembre	Hotel <i>Auberge de la Vieille Tour</i>	Catherine Cadrot Directrice Générale c.cadrot@auberge-vieille-tour.fr	Hotel -Représentant de la demande d'organisation EFTP à prendre en considération pour l'étude de cas.	Mountauban 97190 Gosier. www.auberge-vieille-tour.fr
Le 11 novembre	<i>Agence Nouvelles Iles</i>	Agnès Datil Agnès.datil@wanadoo.fr	Voyagiste privé	Habitation Sainte Marthe, 97118 Saint-François +33 800 94 94 00 http://www.nouvellesiles.com/

DATE	INSTITUTION	CONTACT	TYPE DE ORGANISATION	ADRESSE
Le 11 novembre	Guide accompagnateur indépendant	Aurélien Simion Guide accompagnateur aureliensimion@gmail.com	Guide-accompagnateur indépendant	Boisvin 97180 Sainte Anne

LES BAHAMAS
9 mars-13 mars 2015

DATE	INSTITUTION	CONTACT	TYPE D'ORGANISATION	ADRESSE
9 mars 2015	Ministère du tourisme des Bahamas	Mr. Earlston McPhee, Directeur, développement économique et relations internationales emcphee@bahamas.com	Organisation Publique gouvernementale	Center of Commerce, No. 1 bay Street, 2nd Floor P.O. Box N-3701 Nassau, Bahamas www.bahamas.com
10 mars 2015	Ministère du tourisme des Bahamas	Mr. Ian R. Ferguson Directeur de la formation pour l'industrie iferguson@bahamas.com	Organisation Publique gouvernementale	Norfolk House, Frederick St. P.O. Box N-3701 Nassau, Bahamas
11 mars 2015	Université des Bahamas	Phd. Sophia Rolle Directeur exécutif de l'Institut culinaire et gestion hôtelière sophia.rolle@cob.edu.bs	Organisation privée et publique	Oakes Field Campus Thompson Blvd. and Poinciana Drive P.O. Box N-4912 Nassau, Bahamas
11 mars 2015	Association des hôtels et du tourisme des Bahamas	Suzanne Pattusch Vice-présidente Exécutive spattusch@bahamashotels.org	Organisation Privée	Hotel's House East Bay Street P.O. Box N-7799 Nassau, Bahamas

DATE	INSTITUTION	CONTACT	TYPE D'ORGANISATION	ADRESSE
12 mars 2015	Ministère du tourisme des Bahamas	Ms. Sharon Ferguson Directeur Sciences de la consommation et de la famille Département de l'éducation bullard53@gmail.com	Organisation publico-gouvernementale responsable de la politique de l'éducation	Thompson Blvd. Nassau, Bahamas
13 mars 2015	Atlantis	Karen Sutherland Directeur Senior du développement et de la formation karen.sutherland@atlantisparadise.com	Organisme privé. Prestataire de services d'accueil. Représentant de la demande de l'EFTP	Atlantis, Paradise Island P.O. Box N-4777 Nassau, Bahamas

Nous avons aussi utilisé le courrier électronique. Et c'est avec ce moyen que nous avons envoyé aux représentants des autorités nationales du tourisme, aux ministères, aux secrétariats et aux départements du Travail et de l'Education de la région des Caraïbes, les demandes pour répondre à des enquêtes en ligne préparés par CERTIFICA. Nous avons aussi envoyé des demandes de renseignements de toute étude potentiellement pertinentes sur l'EFTP au sujet de leur pays qu'ils souhaiteraient voir prises en compte, et des programmes d'études offerts dans chaque pays.

E. Sondages en ligne

Pour compléter l'enquête électronique et obtenir une meilleure compréhension de l'offre, des besoins, des priorités et des défis des EFTP en tourisme pour la Grande Caraïbe, nous avons aussi structuré deux sondages en ligne - données quantitatives et qualitatives primaires. Un sondage en ligne est un questionnaire que l'audience-cible peut compléter sur l'internet. Les sondages en ligne sont généralement créés comme des formulaires Web avec une base de données pour garder les réponses et un software statistique pour rendre l'analyse¹⁸.

Les données quantitatives primaires data ont été rassemblées à travers des questionnaires en ligne qui se concentrent sur les informations qui peuvent être comptées et analysées statistiquement. Les données primaires sont évolutives, objectives, et promeuvent des résultats précis et normalisés.

Un questionnaire a été créé pour les fournisseurs des EFPT (universités, institutions post-secondaire, instituts techniques et professionnels). Ce sondage incluait 13 questions formelles pour identifier les institutions et les parties prenantes des EFTP, et pour déterminer les besoins, les défis et les priorités depuis leur point de vue auprès des EFPT en tourisme.

Le deuxième sondage visait les institutions gouvernementales nationales en relation avec les EFTP : ministères/secrétariats/départements et/ou instituts de tourisme, d'emploi et d'éducation. Le but de l'enquête était de reconnaître les stratégies, les politiques, les priorités et les défis de chaque pays, aussi bien que d'identifier si les pays avaient une structure formelle d'EFTP et si elle incluait l'industrie du tourisme.

Nous avons aussi développé un sondage pour le secteur privé. Tout de même, nous n'avons pas pu l'appliquer à cause de limitations de temps et de ressources. Au lieu, nous avons utilisé l'information obtenue pendant les entrevues des sites de visite, les évaluations de besoins de

¹⁸ Concept de sondage en ligne par Techopedia: <http://www.techopedia.com/definition/27866/online-survey>

formation et autres sondages déjà réalisés pour les pays sélectionnés comme études de cas (La Barbade, Costa Rica, Guadeloupe, République Dominicaine, Guatemala, Jamaïque, Mexique et les Bahamas), et nous les avons complété avec les sondages et évaluations décrites dans la section suivante.

VI. Résultats du Sondage

A. Collecte de données et Analyse

La recherche de littérature électronique a produit un total de 979 documents qui pourraient être pertinents (livres, études, publications, présentations, articles, et dissertations conceptuelles). Nous avons aussi identifié une base de données importantes sur EFTP (UNESCO-UNEVOC), et 55 pages web sur éducation, emploi, information sur tourisme et statistiques (les plus pertinents sont World Data on Education/UNESCO-IBE, Banque Mondiales, l'Organisation Mondiale du Travail, Class base, OIT-CINTERFOR, CEPAL, et OECD), 65 documents qui présentent le profil du tourisme des pays, les index de compétitivité et d'impact économique de l'industrie du tourisme et des voyages (site web en anglais: UN-WTO, WTTC, WEF), 9 évaluations nationales sur les besoins de formation dans l'industrie du tourisme (Guatemala, Colombie, Mexique, Belize, Dominique –concentré sur les zones protégées, Grenade –document général sur les besoins du marché du travail-, St. Vincent et les Grenadines –général sur les besoins du marché du travail-, St. Lucia –deux sondages, un sur les besoins de formation dans les zones protégées et un sur les besoins du marché du travail). Trois (3) évaluations régionales pour l'Amérique Centrale – l'un d'eux incluait la République Dominicaine et le Panama. Finalement, il y en avait un présenté par SEBIG-WTO qui incluait 12 pays d'Amérique Latine, mais en relation avec la portée de ce travail : lColombie, Cuba, Le Salvador, le Guatemala, Mexique et République Dominicaine.

Après avoir identifié les plus utiles et pertinents d'après les objectifs de ce conseil, nous les avons classifiés par sujet pour développer un cadre théorique pour les EFTP abordés dans la section II.B de ce rapport.

Les sondages ou publications suivantes qui abordent les besoins, défis, priorités et état des EFTP et des Cadres Nationaux de Qualifications (CNQ) pour la Grande Caraïbe, ont été choisis et utilisés pour l'analyse comparative :

- Faits Saillants du tourisme, édition 2014. OMT
- Rapport WTM des tendances mondiales 2014. (Novembre 2014).
- CARICOM Regional TVET Strategy for Workforce Development and Economic Competitiveness: Skills and Credentials – The New Global Currency. Caribbean Association of National Training Agencies – CANTA (March 2014).

- Status Report on the Education Management Information System (EMIS) on Technical and Vocational Education and Training (TVET) in 12 countries in Latin America and the Caribbean. UNESCO-UNEVOC 2013.
- Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe: Desafíos e innovaciones de la formación profesional (La situation sur l'emploi en Amérique Latine et les Caraïbes: Défis et innovations dans la formation professionnelle). Economic Commission for Latin America and the Caribbean – CEPAL / International Labor Organization – ILO (Octobre 2013.)
- 2012: The Year of Global Reports on TVET, Skills & Jobs. Network for Policy Research Review and Advice on Education and Training – NORRAG/UNESCO (April 2013).
- Subjects, focuses and actors of vocational training. ILO Recommendation 195. International Labor Organization (2013).
- Report on Skills Gaps. Background Paper Prepared for the Education for All Global Monitoring Report. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2012).
- Labour Overview 2011: Latin America and the Caribbean. International Labor Organization (February 2012).
- Informe Final: Estudio de la Oferta y la Demanda de Formación de los Recursos Humanos en el Sector Turístico en América Latina (Rapport Final: étude sur l'offre et la demande de la formation des ressources humaines dans le secteur touristique d'Amérique Latine). World Tourism Organization, Ibero-American General Secretariat SEGIB/OMT (October 2009).
- School Management and Educational Certification for Development and Accreditation of Key and Basic Labour Competencies at the Upper Secondary Level. Organization of American States (February 2009).
- Concept Paper for the Development of a CARICOM Strategic Plan for Vocational Education Services in the CARICOM Single Market and Economy. School of Business, University of West Indies (2009).
- Skills for improved productivity, employment growth and development. International Labor Organization (2008).
- Caribbean Labour Market Challenges and Policies. Economic Development Division, CEPAL (March 2006).
- Modernización de la Formación Profesional en América Latina y el Caribe. IFP/Skills, Working Paper 5 (2006).
- A Guide to Tourism Careers, Education and Training in the Caribbean. Caribbean Tourism Organization (1999).

De plus, nous avons consulté plusieurs rapports nationaux qui étaient évalués à travers avec des interviews et des réponses des questionnaires envoyés aux fonctionnaires gouvernementaux et aux institutions éducatives et de formation pour définir les besoins, priorités et défis de la région de la Grande Caraïbe.

- Politiques nationales et/ou stratégies des EFPT du Bahamas, de Barbade, du Belize, de la Colombie, du Costa Rica, de Cuba, de la République Dominicaine, du Salvador, de la France (territoires outremer), de la Grenade, du Guatemala, de la Guyane, du Honduras, de la Jamaïque, du Mexique, de Trinidad et Tobago.
- L'évaluation des besoins de formation en tourisme:
 - Du Secrétariat General d'Ibéro-Amérique (SEGIB –acronyme en espagnol) de l'Organisation Mondiale du Tourisme des Nations Unies (Colombie, Cuba, République Dominicaine, Le Salvador, Guatemala, Mexique et Venezuela. L'évaluation inclue d'autres pays d'Amérique Latine qui ne sont pas membres de l'AEC (Association des Etats des Caraïbes)
 - St. Vincent et les Grenadines, une évaluation faite para le Ministère de Tourisme.
 - Guatemala compte avec quatre évaluations: une mise en place par la Fondation pour le Développement du Guatemala (FUNDESA – d'après l'acronyme en espagnol) en 2008, une autre para la Chambre de Tourisme en 2012, une para l'Institut Technique de Formation et de Productivité (INTECAP – acronyme en espagnol) en 2013, et la plus récente par l'Association de Recherche et d'Etudes Sociales (ASIES – acronyme en espagnol) en 2014
 - Honduras: un rapport sur la formation en tourisme émis para le Ministère de Tourisme.
 - Amérique Centrale: une évaluation régionale sur les besoins de formation dans les petits hôtels, réalisée par l'Organisation des Etats Américains (OEA) et une autre évaluation de besoins de formation pour le secteur tourisme par l'université INCAE.
 - Costa Rica: Une évaluation nationale de besoins de formation et des postes de travail pour plusieurs secteurs, inclus le tourisme.

B. Sondages en ligne pour les prestataires de services des EFPT

CERTIFICA possède un compte professionnel avec Survey Monkey qui permet l'usage de notre logotype et la structuration du sondage sans limitations sur le nombre de questions. Voici les résultats du sondage en ligne pour les prestataires de services des EFPT (offre).

Nous avons obtenu des réponses de contacts des Iles Barbade, de Belize, de Colombie, du Costa Rica, de Dominique, de Guadeloupe, du Guatemala, de Haïti, du Honduras, de la Martinique, du Mexique, de Panama, de Trinidad & Tobago, et du Venezuela.

Quant à l'importance du secteur de tourisme dans leurs pays, 74 % ont répondu que c'est haut, 21% des réponses indiquent que c'est moyen et 5% considèrent que c'est bas. À l'égard de l'intérêt des travailleurs dans les entreprises de tourisme, ils ont perçu que les salariés qui assistent aux cours des EFTP et/ou aux programmes de certification : 76 % ont dit que les entreprises de tourisme ont vraiment l'intérêt que leurs travailleurs d'assistent aux programmes de formation disponibles et 25 % considèrent qu'ils ne le font pas. Cinquante-

trois pour cent (53 %) des réponses indiquent que leur pays ont des programmes de EFPT en tourisme tandis que 47 % ont dit qu'ils n'en ont pas.

De 1 to 5, si 1 représente le plus bas, et 5 le plus haut, les personnes interrogées ont indiqué que les priorités de l'offre des EFPT en tourisme se centrait sur :

Service aux clients (5) 45%

Durabilité /environnement (4) 20%

Langues étrangères (4) 25%

Technologie (3) 10%

D'autres réponses identifiaient la formation multiculturelle, l'histoire, la gastronomie, les traditions, la conduction de groupes, la responsabilité sociale des entreprises, et la gestion de l'opération touristique.

Les prestataires de services des EFPT identifient une combinaison de sources différentes de financement de leurs activités et programmes. Tout de même les frais de scolarité représentent la part la plus importante (70%), suivie par l'attribution budgétaire nationale (20%) et quelques-uns obtiennent des fonds de la coopération internationale et des contributions du secteur privé.

1. Priorités pour les EFPT en tourisme

- Que les étudiants obtiennent leur propre certification pour pouvoir commencer à exercer leurs compétences après le diplôme.
- Fournir des programmes de formation de haute qualité assistant aux besoins du pays et de l'industrie.
- Fournir des programmes de formation de haute qualité assistant aux besoins du pays et l'industrie
 - Professeurs fortement qualifiés

2. Besoins des EFPT en tourisme

- Financement pour construire une infrastructure et des installations adéquates
- Bourses
- Stages internationaux
- Haute demande des EFPT en tourisme mais une offre peu nombreuse.
- Développer des expériences pratiques et sur terrain.
- Développer des programmes pour les niveaux 4 et 5.
- Plus d'assistance du gouvernement
- Inclure les municipalités dans les programmes du secteur de formation et d'éducation.

- Augmenter la participation du secteur privé dans le développement des politiques, des normes basées sur compétences et des programmes de formation.
- Développer des plateformes d'apprentissage en ligne (e-learning) en tourisme.
- Diversifier les méthodologies des EFPT, par exemple avec des formations en cours d'emploi.

3. Défis pour les EFPT en tourisme

- Le manque de personnel qualifié/formé.
- Trouver des formateurs ou conférenciers qualifiés.
- Le placement de travail.
- CAP (certification d'aptitude professionnelle) comme exigence d'emploi.
- Le manque d'installations fonctionnelles complètement équipées avec le mobilier nécessaire pour fournir une éducation de qualité
- Les entreprises de tourisme ont besoin de montrer leur engagement aux salariés de première ligne en leur fournissant : des salaires corrects et des opportunités pour la croissance personnelle aussi bien que professionnelle.
- Développer des habilités d'*entrepreneurship*: plans de développement d'entreprise.
- Orientation professionnelle sur les compétences et expériences de travail dans le secteur tourisme.
- Promouvoir des relations entre les entreprises individuelles et petites et les moyennes a grandes.
- Diversification des services et des produits touristiques
- Développer et livrer des programmes de formation basés sur compétences.

4. Opportunités des EFPT en tourisme

- Développer un cadre de personnel compétent, spécialisé et qualifié pour assister aux besoins de l'industrie.
- Davantage de relations (networking) entre l'industrie de l'hospitalité et les instituts de formation, même pour les établissements à niveau secondaire ou lycée qui offre des programmes de tourisme.
- Mettre en place des profils basés sur compétences développé par l'industrie du tourisme.
- Le tourisme est une activité viable au point de vue économique, et très dynamique.
- Le tourisme favorise la compétitivité du pays.
- Le tourisme peut devenir une industrie durable.
- La diversification des services et des produits touristiques.

C. Sondages en ligne pour les représentants de gouvernement

Pour le questionnaire adressé aux institutions gouvernementales, nous avons utilisé le questionnaire d'analyse sur les besoins de formation de Hennery-Hicks. Les questions étaient généralement à choix multiple, et les participants pouvaient choisir la réponse la plus appropriée parmi celles qui étaient fournies pour chaque question. Ce questionnaire a été répondu par des contacts au Belize, en Colombie, en Dominique, au Salvador, en Guadeloupe, au Guatemala, à Haïti, au Honduras, au Mexique, à Panama, à Trinidad & Tobago, et à St. Vincent et les Grenadines; ils représentaient des autorités nationales en tourisme, ou des ministères/secrétariats d'emploi et d'éducation. Les autorités nationales en tourisme des Bahamas, du Costa Rica, de Grenade, du Nicaragua, de Panama et de Venezuela ont indiqué avoir reçu l'enquête mais ne l'ont jamais répondue. Voici les résultats:

Pour les représentants de gouvernements, le tourisme et industrie de l'hospitalité sont très importants. Soixante-trois pour cent (73%) considèrent qu'ils ont une importance haute, 16% ont remarqué que l'importance du tourisme dans leur pays est moyenne et pour 11% elle est basse. Aucun des participants à l'enquête n'a répondu au sujet du pourcentage de contribution du secteur tourisme au Produit National Brut (PNB) et/ou à la balance des paiements du pays.

Soixante-trois pour cent des participants (63%) –provenant principalement de la Communauté des Caraïbes (CARICOM), ont indiqué que le système d'enseignement supérieur de leurs pays utilisait des méthodes basées sur compétences, tant que 37% ont dit que les méthodes éducatives dans l'enseignement supérieur étaient traditionnelles.

Soixante-sept pour cent (67%) des réponses ont affirmé que leurs pays ont un plan, une stratégie et/ou une politique de développement sur les EFPT ; pendant que 33% ont dit qu'ils n'avaient pas de plan, de stratégies ou bien de politique sur les EFPT – principalement d'Amérique Centrale.

Dans les pays où il y a un plan sur les EFPT, 62% ont remarqué qu'il adresse l'industrie touristique et de l'hospitalité ; tant que 38% ont dit que non. Les mêmes pourcentages appliquent au sujet de l'existence d'un Conseil de EFPT.

Un total de 887 normes ont été développée, et de celles-ci, 85 sont en relation avec le tourisme et l'hospitalité, c'est-à-dire 9.5% du total. La moyenne de ces normes (dans les 5 pays où ils ont été identifiés) est de 345, et 22 d'entre eux sont en relation avec le tourisme et l'hospitalité, soit 6.37% du total.

De la liste ci-dessous, les participants à l'enquête ont identifié les domaines qu'ils considèrent ont besoin une formation supplémentaire et spécifique basé sur compétences (1 étant le plus bas, et 10 le plus haut) :

DOMAINES D'EDUCATION ET DE FORMATION EN TOURISME	RANG MOYEN DANS CARICOM	RANG MOYEN EN AMERIQUE LATINE	RANG MOYEN DANS LES PAYS FRANCO-PHONES	MOYENNE GENERALE
Langues étrangères (français, allemande, espagnol, portugais, cantonais, entre autres)	8	9.14	8.33	8.49
Promotion de multi-destination	6.2	8.71	9	7.97
Tourisme durable (gestion de l'environnement et les meilleures pratiques pour la conservation des ressources naturelles)	7.6	9.43	7.33	8.12
Promotion des aspects culturels, comme les traditions, l'art, les produits d'artisans et la gastronomie, entre autres.	7.4	8.86	7.33	7.86
Connaissances générales sur la commercialisation	7.6	8.14	7.33	7.69
Outils de commercialisation en ligne et dans les médias sociaux	7.4	8	7.33	7.58
Compétences en leadership et gestion, aussi bien pour les postes à niveau moyen et haut que pour les directeurs ou divisions.	8	8.14	5.67	7.27
Formation technique pour les tâches opératives – par exemple réceptionniste, bartender, serveurs, femmes de ménage, guides de tourisme, conducteurs, premiers secours, et autres.	7.2	8.14	5.67	7
Qualité et culture de service comme un aspect transversal dans toute la formation technique et professionnelle.	8	8.14	6.67	7.60
Intelligence émotionnelle comme un aspect transversal dans toute la formation technique et professionnelle..	7.2	8.71	6.33	7.42

Même la moyenne générale est haute (7.42). Les plus hautes des 10 domaines analysés sont les langues étrangères (8.49) et le tourisme durable (8.12). Le plus bas est la formation technique pour les tâches opératives (7).

Soixante-douze pour cent (72%) des participants au sondage ont dit que la formation technique et professionnelle en tourisme disponible dans leur pays ne répond pas aux besoins des entreprises de tourisme, tant que 28% ont dit que oui.

La table suivante montre le résultat de 22 aspects/sujets que les participants ont considéré qu'ils doivent améliorer (1 étant le plus bas en importance, et 5 le plus).

ASPECTS/SUJETS QUI DOIVENT AMELIORER	RANG MOYEN DANS CARICOM	RANG MOYEN EN AMERIQUE LATINE	RANG MOYEN DANS LES PAYS FRANCO-PHONES	MOYENNE GENERALE
Compétences linguistiques	4.6	4.57	4.33	4.50
Compétences de communication orales et écrites	4.4	4	3.67	4.02

ASPECTS/SUJETS QUI DOIVENT AMELIORER	RANG MOYEN DANS CARICOM	RANG MOYEN EN AMERIQUE LATINE	RANG MOYEN DANS LES PAYS FRANCO-PHONES	MOYENNE GENERALE
Compétences en relations humaines	4	4	3.33	3.78
Compétences sur information et technologies (IT)	4	4.86	4	4.29
Travail en équipe	4.2	4.29	3.33	3.94
Compétences de service	4.6	4.57	2.33	3.83
Présentation professionnelle	4.2	4.14	3	3.78
Compréhension des séparatives de l'industrie	4	4.71	3.33	4.01
Fierté et estime de soi	4	4.14	4.33	4.16
Esprit de travail et morale	4.6	5	4	4.53
Leadership	4.8	4.57	3.33	4.23
Connaissance du tourisme et de l'hospitalité	4	4.29	3.67	3.99
Résolution de problèmes	4	4.57	3.67	4.08
Sensibilité culturelle	3.76	4.43	2.67	3.62
Intelligence émotionnelle	3.6	4.43	3.33	3.79
Curiosité, créativité et innovation	3.8	4.57	3.33	3.90
Esprit ouvert a d'autres points de vue et influences	3.6	4	3.67	3.76
Négociations entre personnes de différentes cultures	3.8	4.43	4	4.08
Gestion de l'incertitude et la complexité dans les environnements internationaux de business	3.8	4.29	3	3.70
Ajustement international et adaptabilité	3.6	4.43	3.33	3.79
Connaissance et engagement avec le tourisme durable	4.8	5	3	4.27
Compétences cléricales et administratives	3.2	4.14	3.67	3.67

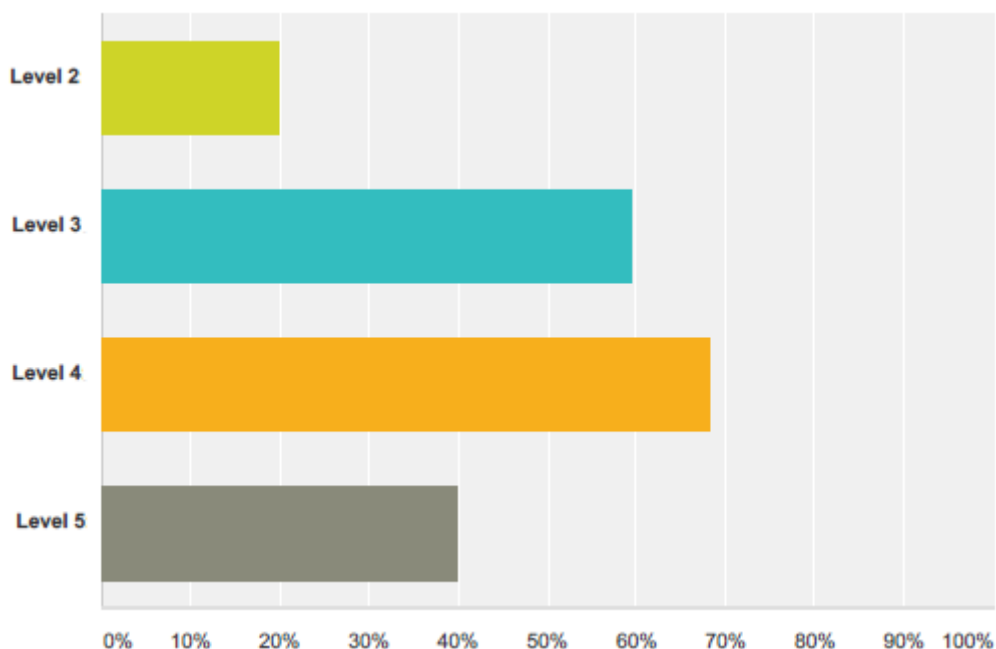
Les aspects évalués ont pointé entre 3.63 et 4.53 de 5, c'est-à-dire qu'ils ont besoin d'un renforcement moyen au haut. L'esprit de travail et morale est l'aspect qui doit améliorer le plus (4.53), tant que la sensibilité culturelle a eu la moyenne la moins élevée (3.62).

Cent pour cent des participants des pays de la Communauté des Caraïbes (CARICOM) ont répondu qu'ils travaillent sur le processus de donner des certifications en compétences de travail pour le secteur tourisme ou bien un CAP, tant que pour l'Amérique Central, le Mexique et la Colombie 50% ont dit « oui », et 67% des réponses de Haïti, Guadeloupe et Martinique ont dit que la formation touristique et/ou les compétences sont en processus de certification. En moyenne 72% ont affirmé qu'il y a une certification ou un CAP en tourisme, tant que 28% ont dit que non.

Dans les pays qui offrent un CAP en tourisme et des certifications basées sur compétences, les niveaux d'éducation identifiés sont présentés à la suite :

NIVEAU DE CERTIFICATION	CARICOM %	MEXIQUE, COLOMBIE ET AMERIQUE CENTRALE %	HAITI, MARTINIQUE ET GUADELOUPE %
Niveau 2 (level 2): Premier cycle d'éducation secondaire ou deuxième cycle d'éducation supérieure	60		
Niveau 3: Deuxième cycle de l'éducation secondaire (formation professionnelle en général)	80	33	67
Niveau 4: Education Technique	40	100	67
Niveau 5: Première étape d'éducation supérieure (université en général)	20	33	67

Moyenne du pourcentage de CAP ou de Certifications basées sur compétences en tourisme



Nous avons présenté des aspects déjà établis dans différentes études et rapports utilisés comme documentation de référence. Les personnes participant au sondage ont défini les priorités, les besoins et les défis les plus importants sur ces aspects, d'après leurs perspectives. Voici les résultats:

1. Priorités	POURCENTAGE D'IMPORTANCE
Créer un système d'éducation et de formation holistique et intégral depuis les débuts de l'enfance, a l'éducation primaire, secondaire et supérieure jusqu'à une formation continue á tous niveaux, inclus l'éducation basée à la maison, basé sur la communauté ou basé au travail.	18
Définir clairement la population-but pour les plans/cadres ou programmes de pays des EFPT (pour jeunes au niveau d'éducation secondaire et supérieure, pour adultes seulement, et pour les deux)	13
Développer des politiques évaluées à niveau international et dirigées para les besoins du marché du travail.	42
Renforcer les connections entre les EFPT et l'éducation supérieure pour faciliter le transfert d'apprentissage des compétences entre les deux.	11
Développer un système effective d'EFPT qui rehausse la compétitivité de l'économie de pays et contribue a l'équité de genre et la réduction de pauvreté.	16

La priorité identifiée la plus importante est le développement de politiques évaluées à niveau international et dirigées para les besoins du marché du travail (42%). Les autres aspects sont plus bas mais d'importance similaire.

2. Besoins	POURCENTAGE D'IMPORTANCE
Inclure la formation continue dans les programmes d'éducation formelle et de formation.	20
Augmenter les motivations du secteur public, par ex. Bourses et prix pour assistances techniques a long-terme pour ceux qui continuent en formation supérieure	12
Faciliter le passage de l'étudiant entre le niveau secondaire et les niveaux post-secondaire/supérieur, dans un EFTP, entre EFTPs et autres établissements de formation.	9
Faciliter le transfert de crédits d'une institution éducative à autre;	14
Rendre l'éducation et la formation plus responsive de changer la demande du marché du travail, et par conséquent, augmenter les opportunités d'éducation et de carrières professionnelles.	38
Rendre vos qualifications de pays comparables à niveau international	7

Le besoin qui a pointé le plus haut est celui de « rendre l'éducation et la formation plus responsive de changer la demande du marché du travail, par conséquent,

augmenter les opportunités d'éducation et de carrières professionnelles », et celui qui a pointé le plus bas est « Rendre vos qualifications de pays comparables à niveau international ».

3. Défis	POURCENTAGE D'IMPORTANCE
Reformer les politiques nationales sur l'éducation et la formation de façon à inclure et adresser proprement les programmes nationaux des Etablissement de Formation Technique et Professionnels (EFTP) nouveaux ou déjà existants.	19
L'utilisation généralisée d'une Certification d'Aptitude Professionnelle - CAP- dans le marché du travail local.	10
Rationalisation du plan ou cadre d'un EFTP pour votre pays.	10
Diversification des activités économiques couvertes par le plan actuel d'EFTP dans votre pays.	48
Compréhension commune que le développement de capital humain est la contribution la plus grande a la croissance économique et a la création de richesse durable dans votre pays.	13

Le défi identifié comme le plus important à adresser est celui de « Diversification des activités économiques couvertes par le plan actuel d'EFTP dans votre pays » (48% du total).

D. Offre éducatives et de formation technique formelle, non-formelle et informelle en tourisme dans la Grandes Caraïbe

Le secteur tourisme est une industrie complexe qui inclue une grande gamme d'activités économiques et qui implique un investissement substantiel en capital humain. La mise à jour du capital humain en tourisme est un facteur clé pour améliorer au bien la compétitivité que les opportunités d'emploi dans l'industrie.

Au cours des derniers quarante ans, l'éducation en relation avec l'industrie du tourisme et de l'hospitalité s'est étendu et s'est établie comme une partie notable et différente du répertoire d'éducation supérieure, post-secondaire, secondaire et non-formelle.

La perspective générale de l'industrie du tourisme et de l'hospitalité est très forte. Les postes à niveau de « management » avec une forte expérience en hospitalité sont en haute demande, et il y a des diplômes d'éducation supérieure de moins de quatre ans pour plusieurs jobs dans l'industrie du tourisme et de l'hospitalité. Par exemple, la gestion hôtelière, la gestion de restaurants, et l'opération de voyages sont des domaines populaires

d'études qui sont encore en haute demande. Plusieurs des postes de services ne demandent pas de diplôme à ce niveau-là. Pourtant, ils demandent une formation spécialisée. Les chefs, par exemple, ont des programmes de formation rigoureux qui sont aussi difficiles et longs que dans certaines universités. C'est clair que la présence de main d'œuvre compétente et hautement qualifiée, et de fournisseurs de services touristiques est déterminante pour augmenter la compétitivité en tourisme dans la région ; et les EFTP jouent un rôle important et prioritaire.

Le tourisme est en changement et devient de plus en plus complexe, demandant des compétences à niveau supérieur et ouvrant des opportunités de carrières nouvelles, tant qu'il offre un pool général de jobs peu qualifiés. Le développement de compétences est un processus cumulatif au long de la vie qui commence au début de l'enfance et continue à travers de l'éducation générale et supérieure, formation technique et professionnelle (EFPT) et formation dans l'entreprise (OIT). Les EFPT contribuent à la croissance économique est à la compétitivité en augmentant la productivité, aux niveaux de l'individu, de l'entreprise et du pays. L'Enseignement et la formation techniques et professionnels (EFTP) est une activité d'éducation ou de formation qui fournit des connaissances, des détresses et des attitudes nécessaires pour l'emploi ou le travail indépendant. Il décrit une variété d'apprentissages et de formations formelles, non-formelles, et informelles dans les instituts, les écoles, les centres de formation ou le lieu de travail.

Au point de vue des carrières (formelles ou non-formelles) et des cours (informels) offerts dans l'industrie du tourisme, nous avons rassemblé les profils d'éducation des pays de la Grande Caraïbe et les contacts d'information des institutions qui offrent des carrières et/ou des cours, des opportunités de bourses et des curriculums spécifiques. La table présentée à continuation résume cet offre qui adresse en détail le catalogue des EFPT dans la Grande Caraïbe :

PAYS	Nombre d'établissements	INFORMEL	NON-FORMEL	FORMEL		
		COURS LIBRES ET EDUCATION CONTINUE	TECHNIQUE ET PROFESSIONNELLE	SECONDAIRE ET POST SECONDAIRE	UNIVERSITE (TECHNIQUE /DIPLOME TECHNIQUE)	UNIVERSITE (LICENCE, MAISTRISE, DOCTORAT)
CARICOM						
Antigua & Barbuda	1	6	7			
Bahamas (Les îles)		57	2		14	2
Barbade	5			36	13	3
Belize	4	7	2	3	4	2
Dominique	1	8			1	2
Grenade	1				3	
Guyane	8		6	6	10	1
Haiti	8	2	14		1	4
Jamaïque	14		15		14	22
St. Lucie	1		1		2	

PAYS	Nombre d'établissements	INFORMEL	NON-FORMEL	FORMEL		
		COURS LIBRES ET EDUCATION CONTINUE	TECHNIQUE ET PROFESSIONNELLE	SECONDAIRE ET POST SECONDAIRE	UNIVERSITE (TECHNIQUE /DIPLOME TECHNIQUE)	UNIVERSITE (LICENCE, MAISTRISE, DOCTORAT)
St. Kitts et Nevis	1				1	
St. Vincent et Les Grenadines	1				2	
Suriname						
Trinidad et Tobago	6	39	12		5	5
AMERIQUE CENTRALE						
Costa Rica	23	10	53	3	35	15
Le Salvador	5	12				
Guatemala	207	15	17	200	22	10
Honduras	5		2		2	3
Nicaragua	10		21			7
G-3						
Colombie	16		50		7	11
Mexique	19		48		12	21
Venezuela		61			7	7
NON-GROUPE						
Cuba	7	3				14
République Dominicaine	15	2	18		4	10
Panama	17	1	9	7	19	24
ETATS AFFILIES						
Aruba	1		3			
Curacao						
Guadeloupe	7	2		8		1
Martinique	9	16	15	10	2	3
Saint Martin	1				7	
Saint Maarten	1	1			6	

La plupart des programmes sont en Amérique Latine. Au Mexique il y a plus de 700 universités qui offrent des diplômes techniques (DEUG) aussi bien que les diplômes de Licences, études post-licence comme la maîtrise, le DEA ou le DESS en tourisme ou en sujets similaires. Pourtant, à cause du grand nombre, seulement 19 universités accrédités ont été incluses dans la portée de cet étude. Nous avons fait la même sélection pour le Venezuela, la Colombie et le Costa Rica.

Pour le Guatemala nous avons identifié 200 institutions de formation professionnelle post-secondaire qui offrent des carrières en relation avec le tourisme, mais qui sont listés seulement dans le sondage et non pas dans le catalogue des EFPT.

Suriname n'a pas d'offre de formation spécifique en tourisme. En 2013 un Accord a été signé avec le Venezuela pour faciliter ce genre d'études pour les jeunes intéressés.

E. Analyse des lacunes

Le Rapport Mondial de Compétitivité (Global Competitiveness Report - GCR) 2013 – 2014 décrit que la quantité et qualité de l'éducation de base reçue par la population, qui est de plus en plus importante dans l'économie actuelle, est un des piliers à considérer pour mesurer la compétitivité et la productivité d'un pays. L'éducation de base augmente l'efficacité de chaque travailleur. De plus, souvent les travailleurs qui ont reçu peu d'éducation formelle peuvent réaliser seulement des tâches simples et ont des difficultés pour s'adapter à des processus et des techniques plus avancées ; donc ils contribuent peu à la création ou exécution d'innovations. C'est-à-dire que le manque d'éducation de base, et donc, le manque de formation technique basée sur compétences peut devenir une limitation pour le développement d'une entreprise.

L'éducation et la formation supérieure de qualité sont d'extrême importance pour les économies qui veulent monter dans la chaîne de valeur au-delà des simples processus de production et de services. En particulier, l'économie globalisée demande que les pays alimentent les pools de travailleurs qualifiés et éduqués qui sont capables de réaliser des tâches complexes et de s'adapter rapidement à leurs environnements changeants et aux besoins des systèmes de productions en évolution. Le Rapport Mondial de Compétitivité mesure les taux d'inscription en éducation secondaire et supérieure, aussi bien que la qualité de l'éducation évaluée par des direct d'entreprises.

L'impact de la formation du personnel est aussi pris en considération à cause de l'importance de la formation professionnelle et continue en cours d'emploi – qui est souvent négligée dans plusieurs économies – pour assurer une amélioration constante des compétences du travailleur.

L'efficacité et la flexibilité du marché du travail sont critiques pour assurer que les travailleurs sont alloués à leur utilisation la plus efficace dans l'économie et qu'ils reçoivent des primes pour faire leur meilleur effort au travail.

Les allemands sont leaders en formation technique/professionnelle. Le Ministère Fédéral Allemand pour la Coopération et Développement Économique (2005) accorde que l'information du marché du travail est vitale pour développer des formations basées sur la demande. Dans leur document stratégique, « éducation et formation techniques et professionnelles et le marché du travail dans la coopération de développement » (titre original "Technical and Vocational Education and Training and the Labor Market in Development Cooperation"), le Ministère allemand indique que « l'information fiable sur le marché du travail et l'évaluation des impacts de l'emploi sont extrêmement importants pour développer des programmes de formation techniques et professionnels basés sur les besoins identifiés, et des mesures des politiques de marché du travail ».

Les travailleurs qui sont formés pour l'occupation d'après la demande, possèdent, non seulement les compétences attractives et nécessaires pour les employeurs, sinon qu'ils auront augmenté leur confiance en soi qu'ils seront employés plus longtemps et pour une occupation qui durera un temps considérable.¹⁹

Une tendance émergente des EFPT observée est que les employeurs sont impliqués dans la formation de la main-d'œuvre future à travers des Réseaux de formation (Training Networks). Training Networks inclue une alliance formée à travers d'un accord où l'institution d'EFPT, les employeurs, les associations dans l'industrie, les entités d'enseignement et les parties prenantes de la communauté contribuent tous à la formation de la main d'œuvre émergente et en exercice. Les opportunités de formation sont multiples et variées. Elles peuvent se dérouler:

- Dans la classe,
- Dans le champ, aux emplacements de l'employeur à travers des formations en cours d'emploi ou des stages de formation,
- A travers des formations de la compagnie ou de l'industrie de l'employeur,
- En alliance avec une école secondaire ou un ONG,
- En formation en cours après que l'étudiant soit officiellement embauché par l'employeur.

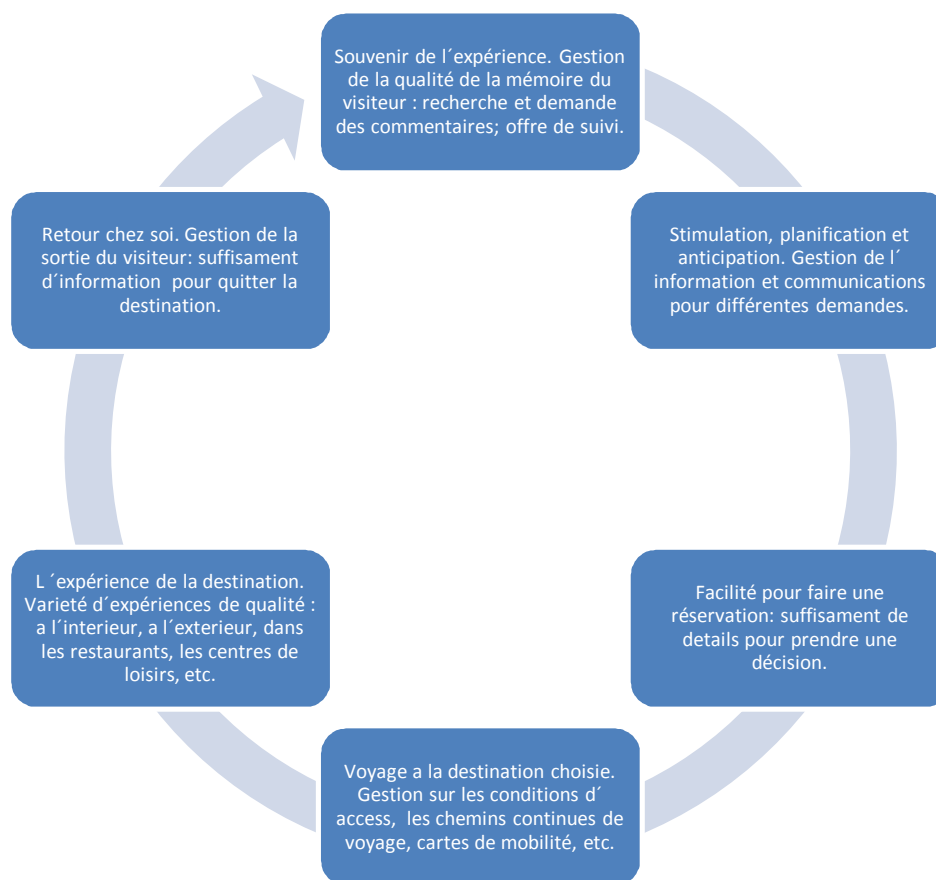
1. Occupations et Besoins de Compétences

Basé sur les recherches de bureau, des sondages et des études de cas, c'est évident que la formation d'étudiants et de personnel doit être planifiée d'après un certain nombre de paramètres importants qui incluent :

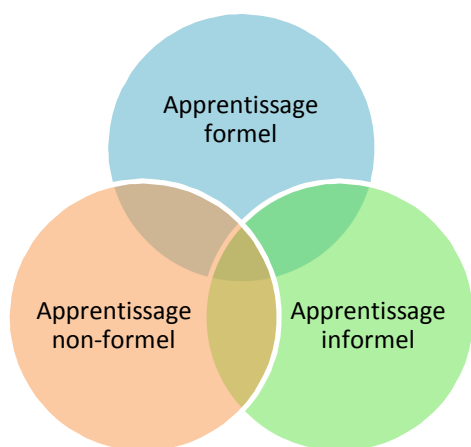
- Le contexte de la formation (pour l'éducation d'étudiants, pour un jeune qui débute un travail, pour la formation d'un employé en service, ou un directif au-dessus d'autres professionnels),
- Les qualifications, connaissances et expériences antérieures de la personne à former
- Le niveau de la formation à donner – en relation avec le poste en particulier et ses spécifications (profils basés sur compétences)
- Les exigences spécifiques des touristes, provenant du service aux clientes, des conditions de santé et autres facteurs. Les visiteurs peuvent demander des services différents à différents moments. La figure ci-dessous illustre les six phases du voyage d'un visiteur²⁰.

¹⁹ Labor Market Analysis Leads to Demand-Driven TVET Programs. Jill Elkins, Chris Zrzeminski, and Carl Nink. Management & Training Corporation. 2012.

²⁰ Adapté des Meilleures Pratiques en Tourisme Accessible. Dickson, T. and Darcy, S (2012). Australia.



2. Le concept d'apprentissage



Le concept d'apprentissage²¹ est très étroitement lié avec le concept de compétence, qui fait référence aux habiletés et aux savoirs faire qu'une personne ou entreprise peut avoir ou acquérir pour effectuer leurs rôles et tâches effectivement. Cela inclue :

- La capacité de l'individu d'utiliser complètement les compétences techniques, personnelles et interpersonnelles, et les qualifications dans le contexte des affaires.
- La capacité de l'entreprise d'engager, de combiner et d'utiliser chaque compétence

²¹ European Commission (1999)

individuelle dans une façon intégrée.

3. Savoir faire

Pour définir les savoir-faire spécifiques à certaines occupations, il faut regarder de près:

- Les tâches et responsabilités actuelles du poste.
- La place de travail où la personne travaille ou va travailler.
- Le niveau de contact avec le client de la personne dans ce poste.

Les fournisseurs de services touristiques ont besoin de compétences génériques et spécialisées adéquates aux rôles de son occupation et le niveau de contact avec les clientes parmi ses tâches et responsabilités.

a) Compétences génériques

CONNAISSANCE	SAVOIR-FAIRE	COMPETENCE
Connaissances réelles et théoriques dans des contextes généraux dans un domaine de travail ou d'étude	Une variété d'habiletés pratiques et cognitives nécessaires pour générer des solutions à des problèmes spécifiques.	Maîtrise de soi dans un cadre défini, prise de responsabilité pour l'évaluation et l'amélioration du travail

b) Compétences spécifiques

CONNAISSANCE	SAVOIR-FAIRE	COMPETENCE
Connaissances complètes, spécialisée, réelles et théoriques dans le domaine de travail ou d'étude et une sensibilité des limites de ces connaissances.	Un répertoire complet d'habiletés cognitives et pratiques nécessaires pour développer des solutions créatives à des problèmes abstraits.	Gestion et surveillance, révision et développement d'évaluation propres et d'autres personnes.

4. Legislation

Les facteurs clés qui influencent l'offre de formations sont les politiques et législations en matière de tourisme. Dans ces pays où le tourisme fait partie des politiques de développement national, il paraît y avoir plus de cours de formation disponibles. La

législation apparemment encourage la prolifération de cours de formation, quand elle est appliquée correctement.

5. Initiatives existantes de formation

La disposition des programmes de formation dans la Grande Caraïbe est relativement similaire. En même temps, les mêmes défis sont pertinents à toute l'industrie du tourisme. La disponibilité est un indicateur pauvre de qualité, puisqu'il ne donne pas une indication de son effet sur le total des services touristiques offerts.

Pour comprendre l'impact ou l'efficacité des initiatives de formation existantes identifiées dans cet étude, il faut contextualiser le rôle de la formation dans un cadre plus grand du secteur tourisme.

Les lacunes importantes qui se présentent dans le panorama des formations existantes incluent un vide dans la disponibilité actuelle de la formation, un vide dans le développement des cas des entreprises en question de formation, et un vide dans l'évaluation des impacts de la formation sur les clients, le personnel et l'entreprise.

La plupart des cours sont dirigés au personnel de première ligne. Tout de même, c'est reconnu que c'est important de parvenir aux directifs pour que la formation ait un impact à plus long terme.

Les besoins de compétences et la disponibilité de formation doivent faire la différence entre les niveaux des compétences (génériques ou spécifiques) et différents rôles occupationnels (gérants avec ou sans contact avec les clients, personnel de première ligne, autres comme les spécialistes techniques).

Les acteurs importants dans l'organisation comme les conseils administratifs en tourisme, mais aussi les entreprises individuelles et les fournisseurs de services, peuvent agir comme leaders, en promouvant la formation comme une partie intégrale des stratégies de développement.

6. Prestation des initiatives de formation

Les méthodes normales d'enseignement en éducation formelle sont soit en ligne, soit la formation traditionnelle dans une salle de classe. Il y a aussi bien des avantages que des désavantages de chacune de ces méthodes d'enseignement. Pourtant, les simulations et les jeux de rôles semblent jouer un rôle de plus en plus important dans les initiatives de formation.

En général, la formation en cours d'emploi est considérée comme une façon efficace d'augmenter les compétences interpersonnelles qui sont rarement enseignées dans une classe. Les compétences interpersonnelles incluent les compétences associées avec le client, comme la conscience de soi, la confiance en soi, l'empathie, le sens de service et la communication effective.

Parmi les initiatives formelles, non-formelles et informelles sondées, il paraît que la plupart des cours sont dirigés au personnel de première ligne. Les professions adressées le plus souvent sont les postes de réceptionniste, serveurs/serveuses, cuisiniers et femmes de ménage.

De plus, la formation est aussi disponible pour les professionnels comme les guides de tourisme et les chefs de cuisine. Mais il n'y a pas de disponibilité régulière de cours ou de programmes de formation pour d'autres postes en tourisme et voyage comme pour ceux qui travaillent dans les attractions touristiques.

Il paraît que pour la disponibilité d'éducation et de formation formelle à niveau des gérants, les deux postes administratifs les plus visés sont les directeurs d'hôtels (hôteliers) et de restaurants.

7. Financement et durabilité des programmes de formation

En général, le manque de financement pour la formation est un des défis les plus grands quand il s'agit de PME (petites et moyennes entreprises). Les PME ont des ressources financières limitées et le coût de la formation en question du temps peut aussi représenter une barrière à franchir.

La plupart des EFPT sont payantes. Les frais varient d'US \$25.00 à plus de US \$1,000.00. Évidemment, les cours en ligne sont généralement moins chers que les formations présentiels. Tout de même, dans quelques pays des Caraïbes, l'éducation (même les EFPT) et la formation supérieure sont financées par le gouvernement à travers de programmes spécifiques et de bourses.

Depuis la perspective du côté de la demande, les experts ont remarqué qu'offrir une formation payée est important. Les entreprises ne donnent pas d'importance aux formations sans coût monétaire, et il y a peu d'intérêt d'y assister. Par contre, les formations payantes sont souvent considérées trop chères. Évidemment, les considérations sur les frais de formation sont renforcées si le marché est mal compris, et il n'y a aucune motivation pour le considérer. De plus, la crise financière a aussi contribué à ce que les entreprises éliminent les priorités sur toutes sortes de formation.

Il y a une grande variété de cours de formation gratuits offerts par les autorités nationales en tourisme, mais ce ne sont pas des efforts permanents, puisque la source de financement pour ces cours est la coopération internationale et/ou un projet ou programme particulier.

Pour comprendre si les cours de formation sont durables, il faut aussi voir les voies de commercialisation et l'assimilation de la formation. La durabilité touche à la capacité de fournisseurs de la formation de promouvoir le cours et encourager l'engagement des participants, en particulier dans les situations où les fournisseurs de formation dépendent d'un gain financier pour continuer leur opération.

Les voies de commercialisation la plus commune parmi ces fournisseurs sont le marketing par e-mail, la promotion à travers des écoles de tourisme et la publicité dans les médias sociaux. Les médias sociaux semblent importants quand les budgets de marketing sont limités.

La recherche profonde des études de cas montre que plusieurs initiatives de formation ont des difficultés pour atteindre le public correct. Sur la même ligne, 70% des réponses au sondage en ligne indiquent que les fournisseurs de formation ont des difficultés d'atteindre leur audience cible. Les budgets limités et les gestions de réseaux trop étroites (networking limité) sont des facteurs qui entravent les efforts de commercialisation.

La façon la plus effective d'atteindre le public correct est de s'allier avec ou de trouver l'appui chez les parties prenantes dans l'industrie. Ces organisations-là généralement possèdent les outils et voies de communications corrects pour atteindre les entreprises pour lesquelles la formation est destinée.

8. Curriculum et contenus de formation

Il y a des sujets et des modules en commun parmi l'offre actuelle des EFPT dans la région des Grands Caraïbes. Bien que quelques contenus soient adaptés pour convenir aux conditions locales, il y a une gamme de sujets génériques de formation qui sont présents dans la plupart de l'offre en éducation et formation touristique évaluée. La plupart des matériaux de formation et des curriculums de cours ne sont pas disponibles au public ; ils le sont seulement pour les participants au programme.

9. L'offre et la demande

Les entreprises de tourisme cherchent des cours relativement courts qui répondent aux besoins spécifiques de l'entreprise ; les qualifications passent alors au deuxième plan. Une structure flexible des qualifications qui permette aux individus de les atteindre au fil du temps pourrait être plus appropriée.

L'offre éducative doit être personnalisée et conçue pour satisfaire la formation en cours d'emploi et présentée de différentes façons pour encourager les méthodes non traditionnelles d'enseignement et d'apprentissage.

Peu d'entreprises de tourisme ont une approche proactive et structurée envers l'identification des besoins de formation et de développement de l'entreprise.

Lever le profil de compétitivité du secteur du tourisme et de l'hospitalité des Grands Caraïbes, et maintenir des produits et services touristiques de qualité ne peut pas être réalisé seulement grâce à la formation du personnel. Les gérants, même les propriétaires-gérants doivent développer leurs propres compétences car les employés ont besoin de modèles à suivre.

F. Analyse croisée des Etudes de Cas

Nous avons conduit huit études de cas, représentant les sous-régions des Grands Caraïbes: CARICOM (Les îles Barbade, Le Bahamas et la Jamaïque), Amérique Centrale (Guatemala et Costa Rica), G3 (Mexique), non-groupé (République Dominicaine), Membres Associés (Guadeloupe). Les études de cas se centrent sur l'analyse générale de l'industrie du tourisme, des politiques, de la législation et du cadre général des EFPT, le cadre de qualifications et les normes de tourisme basées sur compétences. Les études de cas ont aussi généré des résultats sur les différents impacts des EFPT, leur structure et philosophie, les guides vers le succès et les barrières à l'assimilation.

Chaque étude de cas fournit des données qualitatives profondes sur « ce qui marche » dans l'offre de formation et développement de compétences en tourisme. Elle sensibilise parmi les parties prenantes au sujet de l'importance et des bénéfices d'EFPT adéquates, elle indique aussi comment surmonter quelques lacunes dans certaines offres éducatives actuelles, et fournit un point de départ pour les « meilleures pratiques » et les recommandations qui illustrent, d'une façon pratique, comment les leçons apprises dans certains pays peuvent informer le développement ou l'amélioration ailleurs.

Les indicateurs des meilleures pratiques identifiés sont :

1. L'innovation

L'innovation englobe une gamme de facteurs différents comme le public cible, l'approche, le financement, les ressources, les outils et les objectifs avec des résultats mis à épreuve et testés. La plupart des approches innovatrices se centre sur comment rendre la formation de plus en plus intéressante pour que les entreprises s'engagent. C'est le cas de « *La Box Pédagogique* » en Guadeloupe. Cette étude de cas présente un cas de collaboration entre les secteurs privé et publique pour sensibiliser sur l'importance du développement du tourisme depuis les débuts scolaires ; cette éducation formelle joue un rôle important pour augmenter et améliorer le secteur du tourisme.

Au niveau du secondaire dans le système d'éducation de la Jamaïque, les étudiants sont préparés soit pour entrer dans le marché du travail, soit ils continuent leur éducation au niveau supérieur. Le programme ROSE introduit en 1993 contenait des réformes curriculaires pour l'éducation secondaire. Les nouveaux curriculums introduisaient le domaine de Ressources et Technologies qui intègre les composants de cinq domaines techniques et professionnels.

2. Pertinence

La pertinence se rapporte à si l'initiative a été capable d'adresser une lacune de formation dans le marché et/ou si l'initiative a l'accord de l'audience cible. En général, il semble que dans toutes les études de cas montrent de bons résultats au point de vue de la pertinence, sauf un.

L'association nationale de formation HEART Trust/ NTA (en Jamaïque) fonctionne comme un corps de facilitation et de coordination pour le développement de main-d'œuvre. Elle fournit l'accès à la formation, l'évaluation des compétences et la certification pour toute la population nationale en âge de travailler et offre le développement de carrière et les services pour faciliter l'embauchement.

En Barbade, le Barbados Vocational Training Board (BVTB) organise une ample gamme de programmes qui adresse aussi bien les salariés que les demandeurs d'emploi pour améliorer leurs qualifications et en obtenir de nouvelles de façon à augmenter leurs chances dans le marché du travail.

3. Transférabilité

Une question importante pour définir les meilleures pratiques touche au fait si les initiatives peuvent être augmentées proportionnellement et si elles peuvent être transférées à d'autres pays. Comme l'indique cette étude, les besoin de compétences

pour le personnel en tourisme et hospitalité est très similaire dans les pays des Grands Caraïbes, et par conséquent, il y a des leçons de valeur qui peuvent être apprises de chaque étude de cas.

Les pays de CARICOM ont travaillé pour créer des normes régionales, harmonisées et basées sur compétences pour le tourisme et a un cadre et une politique solide d'EFTP, tout en considérant la transférabilité et la mobilité de la force de travail dans la région. D'autre part, en Amérique Central, au Mexique et en Colombie, les efforts se concentrent sur la mise en pratique de programmes d'éducation et de formation basés sur la demande pour le tourisme.

4. Impact

En réalité aucune des initiatives n'a incorporé un mécanisme rigoureux d'évaluation qui puisse mesurer l'impact de chaque initiative éducative. La plupart des fournisseurs de formation ne peuvent pas fournir de résultats mesurables de leurs initiatives ou programmes. Cela pourrait être dû au fait qu'ils ne sont pas totalement incorporés dans le secteur du tourisme. Cela touche à qui fournit l'enseignement et pourquoi.

De plus, il faut absolument séparer l'impact entre la disponibilité et l'assimilation réelle de la formation. La plupart des initiatives éducatives fournissent une bonne disponibilité de formations. Pourtant, tant que ces organisations ou instituts augmente leur offre de formations touristiques, il y a encore un problème significatif sur l'assimilation et la demande de la formation.

Un point considérable est le nombre de participants que ces cours ou programmes de carrière sont capables d'atteindre et le nombre de participants qui ont besoin de la formation. Le nombre total de travailleurs qui obtiennent un bénéfice de la formation doivent être comparé au nombre total de salariés dans le secteur tourisme et, à ce point de vue, les initiatives/ programmes de formation commencent à peine à laisser une trace

5. Durabilité

La durabilité touche à la capacité de l'initiative d'assurer sa propre existence à long terme. Le rôle des institutions EFTP dépasse le cadre légal; il est aussi lié à l'efficacité de ses opérations et à la capacité de fournir des services appropriés au secteur entrepreneur. Toutes les institutions dans les études de cas ont montré leur transparence au point de vue de leur gestion de fonds et de l'assurance d'une bonne gouvernabilité.

Les schémas de financement des EFTP ont vu une diversification majeure. Au début il y avait deux modèles de base: i) les impôts affectés et ii) appropriations d'un budget de la part du gouvernement. Aujourd'hui, ces mêmes mécanismes appliquent, mais avec plusieurs variations: les primes et les exemptions fiscales, le conseil de ventes (« sales consulting »), l'assistance technique, la certification, les accords de coopération, la démultiplication des ressources, des fonds de contrepartie et le co-financement parmi d'autres.

VII. Résultats importants

A. Sur le concept d'EFTP

- a. Les transformations dans le domaine de l'éducation et la formation en Amérique Latine et les Caraïbes, qui ont eu lieu pendant la dernière décennie, ont impliqué aussi bien le concept de formation que les formes d'organisation appliquées. C'est-à-dire qu'elles incluent des schémas de financement, ses relations avec le secteur privé (la demande), le processus d'innovation, le transfert de développement et de technologies, les systèmes de régulation de l'éducation, aussi bien que les relations avec les parties prenantes qui sont, non seulement intéressées, mais aussi impliquée dans la conception, la gestion, le financement et l'exécution des activités de formation et d'éducation.
- b. Dans certains pays, il n'y a pas de différenciation entre l'éducation générale et l'EFPT.
- c. Le concept de formation professionnelle compris comme la transmission ordonnée des connaissances et savoir-faire systématiques pour qualifier les participants à travailler dans un job spécifique, pendant une étape limitée et normalement active de la vie, est en profonde révision actuellement
- d. A travers des différentes expériences nationales, un nouveau concept de formation émerge : c'est un fait permanent dans le contexte de l'apprentissage au long de toute la vie, dirigée non seulement aux niveaux opératifs dans la structure occupationnelle, mais conçu comme une offre verticale para les secteurs productifs. Ce n'est plus autant un corps de connaissances et savoirs faire pour exécuter un travail spécifique, et plus comme les compétences à niveaux différents permettant aux individus de se dérouler dans une variété d'occupations, des situations de travail et des postes.

B. Sur les EFTP pour l'industrie du tourisme

- a. Les ressources humaines sont très importantes pour la performance de chaque économie, spécialement pour l'industrie du tourisme, puisqu'elles se basent sur les interactions humaines et les services. Pourtant, seulement quelques pays portent suffisamment attention aux EFTP pour la formation des ressources humaines en tourisme comme sa force de travail actuelle et future.
- b. L'assistance régionale structure pour les EFPT liées à l'industrie du tourisme et de l'hospitalité est faible comparée à l'assistance disponible pour d'autres secteurs de

- l'économie comme les services d'externalisation des processus (business process outsourcing – BPO- en anglais), les services financiers, la construction, l'exploitation minière et/ou l'agriculture.
- c. L'enseignement et la formation technique et professionnelle sont revalorisés ; de nouvelles stratégies et politiques a niveau national et subrégional ont été développées pour les fortifier. Il est donc très important que l'industrie du tourisme profite de ce mouvement et s'engage à une participation plus active.
 - d. La tâche la plus défiante pour les EFTP est de produire la force de travail correctement qualifié qui soit capable de correspondre aux besoins de la demande du marché de façon opportune.
 - e. Il est généralement connu qu'une grande partie des postes de travail en tourisme et hospitalité sont peu spécialisé ou non qualifiés. Cette affirmation implique que les connaissances et compétences nécessaires pour les postes en tourisme et hospitalité peuvent être apprises facilement et rapidement à travers d'une formation en cours d'emploi sans éducation formelle. La qualité des jobs en tourisme et hospitalité sont aussi mis en doute en raison leur bas profil en compétences. Ce bas profil est aussi une des raisons derrière la mauvaise qualité et compétitivité du secteur.
 - f. L'industrie du tourisme et de l'hospitalité est dominée par le genre féminin dans plusieurs pays car ce sont des postes saisonniers, à temps partiel et mal rémunérés. On estime que cette tendance augmentera dans le future. Pourtant les conditions de travail et les niveaux de professionnalisation doivent être des sujets adressés pour pouvoir augmenter la productivité et la compétitivité de l'industrie.
 - g. Les services intangible des organisations du tourisme et de l'hospitalité et les transactions intangibles peuvent devenir "*tangible*" à travers de la personnalité, la présence, les attitudes et les actions de contact des employés. Par conséquent les résultats et la qualité du service est généralement évaluée et déterminée pendant l'interaction dynamique et souvent face-à-face entre le fournisseur de service et le client. Le personnel de première ligne représente l'organisation; il correspond au service et a l'organisation de l'entreprise d'après le client.

C. Sur la participation des parties prenantes

- a. Les entreprises assument que les EFTP sont un facteur important pour la génération de stratégies, et pour augmenter la productivité et la compétitivité. Par conséquent, les stratégies des EFTP ont gagné un rôle plus central dans la gestion et l'exécution.
- b. Les syndicats considèrent la formation, non seulement en termes d'un droit, mais aussi comme un besoin pour arriver à occuper des espaces de participation et de négociation sur le sujet, et pour faire la liaison avec d'autres sujets comme l'emploi, le salaire, les conditions de travail, la santé occupationnelle et de développement de carrière.

D. Sur le modèle d'intervention des EFTP.

- a. Il y a trois secteurs d'éducation dans la Grande Caraïbe: a) le secteur de formations pratiques, b) le secteur technique et professionnel, et c) le secteur de l'éducation supérieure. Le premier secteur reflète les qualifications des compétences pratiques. Le second touche aux systèmes de certification technique et professionnels, et secteur de l'éducation supérieure est représenté par les établissements éducatifs comme les grandes écoles, les universités et les instituts techniques spécialisés.
- b. La législation, les documents régulateurs, les systèmes de certification, les méthodologies normatives et de curriculum sont des facteurs déterminants pour assurer la pertinence des EFTP pour le tourisme et pour l'industrie de l'hospitalité.
- c. Les meilleures pratiques sur le développement et la mise en œuvre des programmes et/ou des stratégies d'EFTP pour l'industrie du tourisme et de l'hospitalité aiderait les pays de la Grande Caraïbe à évaluer leurs propres systèmes d'EFTP.
- d. Il y a un nombre significatif de variations d'approches aux EFTP. Malgré ces variations, nous avons trouvé que les programmes mis en œuvre avec succès dans la Grande Caraïbe ont quatre caractéristiques communes:
 - a. Conception basé sur la demande,
 - b. Accès ouvert
 - c. Portabilité des compétences
 - d. Amélioration continue
- e. Les programmes d'EFTP incluent une offre de certificats/diplômes et des cours courts, aussi bien que les aspects suivants:
 - i. La production de tous les matériaux d'enseignement et d'apprentissage et les plans de formation pour arriver aux normes
 - ii. L'établissements de liaisons avec d'autres institutions éducatives selon besoin.
 - iii. L'inscription d'étudiants jeunes et adultes.
- f. Depuis 2002, il y a un cadre international UNESCO-UNEVOC qui assiste les Etats Membre pour développer des politiques et des pratiques concernant l'éducation pour le monde du travail et le développement de compétences pour l'emploi et la citoyenneté. Il fournit aussi des informations sur les systèmes d'EFTP dans le monde pour apprendre sur les tendances et les défis.
- g. Dans la plupart des pays, les programmes d'EFTP se centrent sur l'éducation professionnelle initiale, mais dans certains pays ils incluent aussi l'éducation professionnelle continue pour mettre à jour les compétences des travailleurs déjà en occupation.
- h. Etant donné la diversité des systèmes de développement de compétences, aucun des approches ou groupes de données estimées est capable de capturer complètement les coûts, les bénéfices et le financement des EFTP.

- i. Il y a des différences d'interprétation sur les niveaux dans les progressions académiques et professionnelles. Par exemple, l'interprétation de la progression des personnes non-qualifiées aux personnes totalement qualifiées semble varier entre cadres de formation.
- j. Les formes d'organisation des EFTP souffrent des changements profonds et plusieurs innovations ont été mises en place. D'une structure institutionnelle relativement homogène dans la région – monopolisée fortement par les institutions de gouvernement – il y a maintenant une grande diversité d'assemblages d'organisations qui rassemblent des groupes d'employeurs, de syndicats et de société civile.
- k. Les pays dans la région font face à un défi majeur : construire et négocier des systèmes nationaux et collectifs (et éventuellement supranationaux) pour l'apprentissage le long de la vie, suffisamment polyvalent et flexibles pour adresser une demande hétérogène, en croissance et dynamique en harmonie avec les objectifs de développement économique, social et politique des sociétés sur le continent.
- l. Il y a un besoin urgent de développer des formes et des mécanismes effectifs pour mesurer les compétences et reconnaître les qualifications obtenues au lieu de travail et dans les pays étrangers, pour faciliter l'accès, l'avance de l'enseignement centrée sur l'étudiant et une mobilité plus grandes de la main d'œuvre.

VIII. Recommendations

1. Les EFPT en tourisme ont besoin d'urgence de l'engagement des autorités nationales de tourisme pour pouvoir assumer un rôle unique et important de coordination dans le secteur de l'éducation et travail en tourisme, tout en assurant l'offre éducative pour un secteur touristique qui change rapidement et la force de travail.
2. Dans tous les pays de la région, les employeurs doivent être encouragés à participer et à jouer un rôle actif avec les EFTP.
3. L'articulation entre les EFTP et l'éducation supérieure doit s'établir dans plusieurs pays pour améliorer l'image, la valeur et le statut des EFTP
4. Des liaisons plus proches, des coopérations et des alliances entre EFTP et l'industrie du tourisme doivent s'établir à niveau des institutions.
5. Les EFTP basée sur compétences doivent être considérées comme essentielles pour l'apprentissage individuel et l'utilisation pertinente et efficace des ressources.
6. Pour que les EFTP en tourisme fournissent une éducation continue et une actualisation des connaissances et compétences au même pas que les avances technologiques, les curriculums des EFTP en tourisme doivent prendre en considération:
 - a. Les implications sur les changements technologiques
 - b. La reconnaissance des apprentissages antérieurs, des compétences de vie, de la formation formelle et informelle

c. L'engagement de l'industrie

7. C'est nécessaire de développer des relations entre institutions des EFTP dans les Grandes Caraïbes avec la vision de partager les expériences et les ressources intellectuelles pour le développement institutionnel.
8. Ce serait très utile de faire un essai de rendre équivalent les systèmes actuels de EFTP dans la région.
9. Le concept de "rendre vert l'éducation et la formation technique et professionnelle" (Greening Technical and Vocational Education and Training -GTVET)" a été présenté il y a quelques années pour souligner l'importance d'une approche holistique qui assure le rôle des EFTP dans la promotion de la durabilité dans le contexte des « industries durables » comme la conservation de l'environnement, la préservation des sites patrimoines culturels et de l'amélioration économique. Cette approche répond aux domaines des programmes compris dans l'indicatif du PTTD (Programme de Travail en Tourisme Durable) sur les intérêts spécifiques, et se centre sur la formation, le développement et l'intérêt de contribuer à la construction de compétences et des connaissances des micros, petites et moyennes entreprises (MPME), des femmes, de la jeunesse et des communautés rurales et indigènes. Il est donc recommandé d'explorer le modèle à profondeur pour évaluer la réplication et l'adaptation a la région de la Grande Caraïbe.

IX. Bibliographie

World Data on Education VII Ed. 2010/2011. International Bureau of Education, United Nations Educational, Scientific and Culture Organization (UNESCO-IBE).

World TVET Database. United Nations Education Scientific and Cultural Organization, International Center for Technical and Vocational Education and Training (UNESCO-UNEVOC).

UNESCO, Revised recommendation concerning technical and vocational education (2011)

Technical and Vocational Education and Training (TVET) Interventions to Improve Employability and Employment of Young People in Low-and Middle-Income Countries. Janice Tripney, Jorge Hombrados, Mark Newman, et al. September 2013

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

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

An Introduction to National Qualifications Frameworks: Conceptual and Practical issues for Policy Makers. International Labour Organization (2007).

A Time to Choose: Caribbean Development in the 21st Century. The World Bank 2012.

Status Report on the Education Management Information Systems (EMIS) of Technical and Vocational Education and Training (TVET) in 12 countries in Latin America and the Caribbean. UNESCO Regional Bureau of Education for Latin America and the Caribbean (ORELAC/UNESCO), Federico Mejer. 2013.

Labor Market Analysis Leads to Demand-Driven TVET Programs. Jill Elkins, Chris Zrzeminski, and Carl Nink. Management & Training Corporation. 2012.

Best Practice in Accessible Tourism. Dickson, T. and Darcy, S (2012). Australia.

X. Sources d' Information Statistiques

Indicateurs Economiques

World Bank: (<http://datos.bancomundial.org/indicador/SP.POP.TOTL>)

http://www.paho.org/saludenlasamericas/index.php?id=41&option=com_content

GNI per capita, Atlas method (current US\$): <http://data.worldbank.org/indicator/NY.GNP.PCAP.CD>

CEPAL http://estadisticas.cepal.org/cepalstat/WEB_CEPALSTAT/perfilesNacionales.asp?idioma=e

University Enrollment: <http://www.uis.unesco.org/DataCentre/Pages/country-profile.aspx?code=SUR>

Gross Domestic Product: <https://data.un.org/CountryProfile>

Tourism statistics: UNWTO Tourism Highlights 2014 Edition.

Global Competitiveness Index Report 2013 – 2014. World Economic Forum

The Travel & Tourism Competitiveness Index 2015 Edition: Travel and tourism as a Resilient Contribution to National Development. World Economic Forum

XI. Web networks

<http://www.unevoc.unesco.org>

<http://www.techopedia.com/definition/27866/online-survey>

www.campbellcollaboration.org

<https://www.nuffic.nl/en>

<http://www.oitcinterfor.org/>