

ASSOCIATION DES ÉTATS DE LA CARAÏBE (AEC)

XXIV REUNION DU COMITÉ SPÉCIAL SUR LE TOURISME DURABLE (CSTD-24) ET II REUNION PREPARATOIRE DE LA III REUNION DES MINISTRES DU TOURISME DE LA GRANDE CARAÏBE (RMT-3) Port d'Espagne, Trinidad et Tobago, les 16 – 17 juillet, 2013

LE DOCUMENT D'INFORMATION SUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DANS LE TOURISME DANS LA GRANDE CARAÏBE

1. INTRODUCTION

L'industrie du tourisme est intrinsèquement liée au facteur humain. Les individus sont les consommateurs immédiats du produit touristique et les relations humaines sur les lieux de destination, l'hébergement et le service ont une incidence considérable sur leur expérience. Des ressources humaines qualifiées, compétentes et bien formées sont en directe corrélation avec la qualité du service fourni, qui à son tour influe sur la perception du client, les visites répétées, le bouche à oreille, bref, la compétitivité générale de la destination. Sur le marché mondial actuel, l'offre d'un service de qualité aux clients est un aspect important de la différenciation des produits, qui reste essentielle à la réussite de l'industrie.

Ce projet est conçu comme une approche proactive pour produire une documentation et fournir des recommandations de stratégies et de procédures en vue de renforcer les capacités de ressources humaines au niveau régional dans les domaines transversaux nécessaires à une industrie compétitive et durable. Sont présentés ci-après les 4 secteurs programmatiques du PTTD qui précisant l'intérêt et l'objectif spécifiques en matière de Formation et de Développement :

1. Création de la Zone de Tourisme durable de la Caraïbe (ZTDC)
Accent sur la Bonne Intendance Environnementale; la Gestion Durable des Destinations.
2. La Protection et Sécurité des Visiteurs : *Accent sur la Police Touristique; l'Hygiène et la Sécurité Alimentaire; la Santé et le Bien-être.*
3. Promotion des Langues et Cultures de la Grande Caraïbe : *Accent sur l'Apprentissage des Langues; le Développement des compétences commerciales pour les artisans*
4. Promotion du Tourisme Multidestination : *Accent sur la Formation des guides touristiques; la Formation au Service à la Clientèle.*

L'AEC a aussi un intérêt particulier à contribuer à l'acquisition de compétences et à l'approfondissement des connaissances des groupes vulnérables. Ces derniers comprennent *les Micro-, Petites et Moyennes Entreprises (MPME), les Femmes, des Jeunes et les Moyens de subsistance des communautés rurales, ethniques et autochtones dans le secteur du Tourisme.*

Eu égard à la prépondérance et au développement rapide du tourisme dans la Grande Caraïbe, de plus en plus de pays se tournant vers le secteur du fait de sa contribution considérable au développement social et économique, il est clair que la qualité des ressources humaines dans le secteur du tourisme aura une incidence sur l'avantage compétitif de la région dans son ensemble. Par conséquent, l'éducation et la formation jouent un rôle essentiel dans le développement du personnel possédant les compétences professionnelles nécessaires pour assurer que la région réponde aux standards internationaux attendus en termes de productivité et de prestation de services.

2. BUTS / OBJECTIFS

Objectif général :

Cette initiative vise à obtenir un ouvrage de recherche documentant les besoins et priorités en matière de Formation Professionnelle dans le Secteur du Tourisme dans la Grande Caraïbe, dans le but d'instaurer un Cadre pour le développement et la mise en œuvre d'un Programme global de Formation et de Renforcement des Capacités.

Objectifs spécifiques du Projet :

Spécifiquement, le projet cherche à accroître la productivité et la compétitivité de l'Industrie Régionale du Tourisme en améliorant les connaissances dans le domaine du développement des ressources humaines. Il s'agira de:

- Identifier les besoins et domaines spécifiques pour la Formation et le Développement des Ressources Humaines dans le Secteur du Tourisme dans la Grande Caraïbe.
- Identifier les lacunes et défis existants en matière de Formation et de Renforcement des Capacités.
- Fournir des recommandations pour répondre aux besoins et défis existants ainsi que satisfaire les nouvelles priorités identifiées.
- Développer un Cadre pour la mise en œuvre d'un Programme global de Formation et de Renforcement des Capacités dans le Secteur du Tourisme afin d'accroître la compétitivité et la productivité des ressources humaines.

Accroître les compétences dans différents aspects de l'offre de produits et de la prestation de services touristiques en mettant l'accent sur les domaines transversaux liés aux priorités des États Membres et Membres Associés de l'AEC telles que définies dans le Programme de Travail du Tourisme Durable.

3. COMPOSANTS

Composante 1 - Évaluation des initiatives de Formation dans le Secteur du Tourisme

La première phase de l'exécution du projet mettra l'accent sur la collecte de données et donnera lieu à une évaluation de la disponibilité, de l'état, des niveaux qualitatifs et de l'accessibilité, y compris en termes de coût et de performances des principaux acteurs fournissant des Programmes de Formation Professionnels en Tourisme dans la région. L'identification des défis, besoins et priorités à l'échelle nationale, institutionnelle, et régionale sera un élément-clé de cette activité.

Composante 2 – Étude et Cadre régional sur la Formation touristique dans la région de la Grande Caraïbe

La deuxième phase consiste en la réalisation d'une étude documentant les résultats de la collecte de données et des activités d'évaluation. Elle comprendra la présentation et l'analyse d'études de cas et des meilleures pratiques propres aux pays en matière d'organisation. Pour l'exécution de cette composante le consultant travaillera avec les interlocuteurs privilégiés issus des États Membres et Membres Associés de l'AEC. Il est prévu que le Cadre propose, à travers une analyse des meilleures pratiques institutionnelles et spécifiques aux pays, les thèmes et sujets centraux pour la formation et l'enseignement. Le but est d'accroître les compétences et la productivité des ressources humaines dans les domaines stratégiques du Programme de Travail sur le Tourisme Durable de l'AEC et de répondre aux besoins, lacunes et priorités identifiés.

Composante 3 – Présentation, la diffusion et la sensibilisation

La troisième phase se concentrera sur les activités visant à développer une approche multipartite pour la promotion et le développement de programmes de formation professionnelle dans l'industrie du tourisme, grâce à l'engagement des secteurs public et privé ainsi que des acteurs régionaux et internationaux.

4. RÉSULTATS ATTENDUS

Ce projet est présenté dans le but d'aborder un besoin identifié d'accroître et d'améliorer la qualité, le niveau et la prestation d'un service dans l'industrie régionale du tourisme, en traitant les questions d'éducation et de formation dans le secteur. **L'étude servira de point de référence régional car il n'existe actuellement aucun outil de connaissance de ce genre.**

Il est prévu que la mise en œuvre réussie de ce projet sensibilisera les Responsables Politiques Régionaux ; impulsera le développement et l'exécution d'activités de Formation et de Renforcement des Capacités, et enfin de améliorera les compétences et la productivité des ressources humaines de la région. Le projet devrait aussi contribuer au développement de mécanismes et de stratégies de formation coordonnés et intégrés dans les domaines prioritaires et secteurs stratégiques de l'industrie. À cet égard, l'AEC exécutera son mandat de plate-forme régionale pour la « consultation, la coopération et l'action concertée » pour ses pays membres, dans le contexte du traitement des questions d'intérêt et de préoccupation communes et de l'identification de solutions par le biais de l'élaboration de plans d'action spécifiques à l'échelle régionale, nationale et institutionnelle.

5. LES BÉNÉFICIAIRES DU PROJET / PUBLIC CIBLE

Les principaux bénéficiaires seraient :

- Les Gouvernements/Autorités Nationales du Tourisme et de l'Éducation des États Membres et Membres Associés de l'AEC
- Organisations Régionales impliquées dans les activités de Formation et de Renforcement des Capacités dans le domaine du Tourisme
- Parties prenantes de l'Industrie des Voyages et du Tourisme
- Habitants de la Grande Caraïbe et visiteurs de la région
- Chercheurs et Universitaires