

ASSOCIATION DES ÉTATS DE LA CARAÏBE (AEC)

DIRECTION DU TOURISME DURABLE

DOCUMENT CONCEPTUEL DE PROJET DE L'AEC (DCP - AEC)

PROJET DE FORMATION AUX CARRIÈRES DE TOURISME DURABLE

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

AEC : Association des États de la Caraïbe
AFD : Agence Française de Développement
CARICOM : Communauté des Caraïbes
CHTA : Association hôtelière et touristique des Caraïbes
CPLC : Centre pour la Promotion des Langues et Cultures
CSTD : Comité spécial sur le Tourisme durable
DCP : Document conceptuel de Projet
DTD : Direction du Tourisme durable
EFAC : Éducation et Formation axées sur les compétences
EFTP : Enseignement et Formation techniques et professionnels
MSME : Micro, Petites et Moyennes Entreprises
OEA : Organisation des États américains
OIT : Organisation internationale du Travail
OMT : Organisation mondiale du Tourisme des Nations Unies
OTC : Organisation du Tourisme de la Caraïbe
PIB : Produit intérieur brut
PTTD : Programme de travail sur le Tourisme durable
RTSSN : Réseau régional de Sécurité et Protection des Touristes
SITCA : Secretaría de Integración Turística Centroamericana (Secrétariat d'Intégration touristique centraméricaine)
TD : Tourisme durable
TIC : Technologies de l'Information et de la Communication
TMD : Tourisme Multidestination
ZTDC : Zone de Tourisme durable de la Grande Caraïbe

I. RÉSUMÉ DE PROJET	
A. DESCRIPTION DE PROJET	
1.1 Nom du Projet	Formation aux Carrières de Tourisme durable
1.2 Domaine prioritaire de l'AEC	<u>Domaine prioritaire</u> : Tourisme durable (TD)
1.3 Objectifs et Justification	<p>Objectif général :</p> <p>Cette initiative vise à commanditer une publication de recherche et des activités connexes pour documenter les besoins et priorités en matière de formation professionnelle dans le secteur du tourisme de la Grande Caraïbe. Ceci dans le but de développer un Cadre pour le développement et la mise en œuvre d'un Programme global d'enseignement et de formation techniques et professionnels (EFTP) et de renforcement des capacités.¹</p> <p>Objectifs spécifiques du Projet:</p> <p>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 comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 obstacles existants en relation avec l'enseignement et la formation techniques et professionnels (EFTP) et le renforcement des capacités. • Fournir des recommandations destinées à aborder les besoins, obstacles et priorités identifiés. • Développer un Annuaire des Instituts de formation sur le Tourisme et l'Hôtellerie et les cours offerts dans la Grande Caraïbe. • Développer un Cadre pour la mise en œuvre d'un Programme global pour la formation et le renforcement des capacités dans le secteur du tourisme afin d'accroître les compétences et la productivité des ressources humaines. • Améliorer les compétences dans différents aspects de l'offre de produits et de services touristiques en mettant l'accent sur les domaines transversaux liés aux priorités des États membres et membres associés de l'AEC comme signalé dans le Programme de travail sur le Tourisme durable. <p>Justification :</p> <p>L'industrie du tourisme est largement reconnue comme un moteur du développement social et économique. Largement citée comme la région la plus fortement tributaire du tourisme au niveau mondial, la Caraïbe est fortement impliquée dans ce secteur depuis les années 1950. Une turbulence persistante dans d'autres secteurs économiques a amélioré l'importance relative du tourisme non seulement en tant</p>

¹ « Professionnel » dans ce contexte distingue les programmes techniques et de certification, des programmes qui feront l'objet de la recherche et de l'intervention, des programmes plus théoriques à base de diplômes universitaires.

	<p>qu'activité économique clé à proprement parler mais comme ayant un potentiel énorme de contribuer aux objectifs de développement économique de la région. Pour plusieurs pays de la région le tourisme est la principale activité économique.</p> <p>Les dépenses touristiques représentaient environ 33% du PIB dans les îles d'Antigua-et-Barbuda et de Sainte-Lucie, et 52 % du PIB aux Bahamas. (Source : Organisation mondiale du Tourisme, 2011). Pour les Petits États insulaires en Développement (PEID) de la sous-région de l'OECO, le tourisme est devenu l'industrie la plus importante avec le plus fort potentiel de croissance économique future, au fur et à mesure que la capacité de génération de revenus d'autres secteurs comme l'agriculture et la fabrication continuera de diminuer. Le tourisme est devenu de plus en plus crucial pour la survie économique des économies locales aussi bien en tant que source d'emploi que source d'investissements étrangers directs et de recettes en devises. À cet égard, le fait de doter les ressources humaines du secteur d'une formation et de compétences aura un impact positif sur l'employabilité, le niveau salarial, les opportunités de promotion, la contribution fiscale et par extension le pouvoir d'achat et la contribution à l'économie globale.</p> <p>L'industrie du tourisme est intrinsèquement liée au facteur humain. Les individus sont les consommateurs immédiats du produit touristique et les relations humaines au niveau de la destination, du lieu d'hébergement et de l'établissement de service influent considérablement sur leur expérience. Des ressources humaines qualifiées, compétentes et bien formées ont une corrélation directe avec la qualité du service fourni, qui à son tour influe sur la perception du client, les visites répétées, les recommandations de bouche à oreille, bref, la compétitivité générale de la destination.</p> <p>La technologie moderne a modifié la manière d'informer le public et d'acheter des voyages, les Blogs de voyages en ligne et les différentes formes de médias sociaux ayant plus d'influence en tant que moteurs de la demande, que l'agent de voyage traditionnel qui était jadis populaire. Vu cette réalité, les pays sont naturellement à la recherche de moyens nouveaux et novateurs pour améliorer la pénétration du marché et influencer les décisions d'achat. À cet égard, l'importance de la qualité et du niveau de service reçu, et son rapport avec le maintien et l'augmentation de la part de marché, ne saurait être surestimée. Dans le marché mondial compétitif d'aujourd'hui, la prestation 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.</p> <p>Relativement aux emplois et carrières dans le domaine du tourisme, la restructuration de l'industrie, la reconfiguration des organisations et les concepts de qualité (en termes de services fournis aux clients et de qualité de travail des employés) sont en train de modifier rapidement la « carte » du lieu du travail. Les technologies de l'information transforment également l'industrie des voyages et du tourisme, rendant nécessaires des employés plus compétents. De plus en plus, tous les opérateurs touristiques offrent à leurs employés une formation polyvalente les dotant de compétences multiples. Le manque d'employés compétents dans l'industrie à tous les niveaux a été cité comme une faiblesse et un des facteurs qui contribue aux pertes croissantes de revenus et d'arrivées touristiques aux destinations de la région par les agences régionales : l'Organisation du Tourisme de la Caraïbe et le Secrétariat d'intégration touristique centraméricaine. Par conséquent, les effets positifs sur l'emploi et plus généralement sur la compétitivité de la destination caribéenne dépendront du niveau de compétences et du professionnalisme de la main-d'œuvre.</p>
--	---

	<p>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 dans les domaines transversaux nécessaires à une industrie durable et compétitive. La recherche portera notamment sur les secteurs stratégiques alignés sur le Programme de travail sur le Tourisme durable de l'AEC (PTTD), qui ont été identifiés et approuvés par les États membres et membres associés de l'Association. Dans le contexte de l'exécution de ce projet il est donc proposé que l'identification des besoins de formation et de renforcement des capacités et ultérieurement le développement d'un Cadre pour la mise en œuvre de la formation portent essentiellement sur ces domaines stratégiques du PTTD de l'AEC, afin d'être complétés par les besoins et priorités identifiés dans la recherche.</p> <p>Sont présentés ci-après les 4 domaines programmatiques du PTTD qui indiquent l'intérêt et la portée spécifiques pour la Formation et le Développement :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Création de la Zone de Tourisme durable de la Caraïbe (ZTDC) <i>Accent sur la Gérance de l'Environnement ; la Gestion durable des Destinations ; les Marchés à créneaux</i> 2. Protection et Sécurité des visiteurs <i>Accent sur la Police touristique ; la Sécurité alimentaire ; la Santé et le Bien-être.</i> 3. Promotion des Langues et Cultures de la Grande Caraïbe <i>Accent sur l'Apprentissage des Langues ; Développement de Compétences commerciales pour Artisans.</i> 4. Promotion du Tourisme Multidestination <i>Accent sur la Formation des guides touristiques ; Formation en matière de Service à la Clientèle.</i> <p>La contribution au renforcement des compétences et à l'approfondissement des connaissances des groupes vulnérables revêt un intérêt particulier pour l'AEC. Aussi, la recherche devra aborder les besoins et priorités de formation de ces groupes. Parmi ces derniers figurent <i>les Micro-, Petites et Moyennes Entreprises (MPME), les Femmes, les Jeunes et les Moyens d'existence dans le secteur du Tourisme pour les communautés rurales, ethniques et autochtones.</i></p> <p>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 en raison de sa contribution importante 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 en tant qu'ensemble. Par conséquent, l'éducation et la formation jouent un rôle vital en dotant le personnel des compétences professionnelles requises pour assurer que la région se conformera aux normes internationales en matière de productivité et de prestation de services. La mise en œuvre de cette initiative devrait permettre d'identifier clairement les compétences requises et les lacunes correspondantes dans des secteurs stratégiques et de promouvoir davantage l'importance de l'éducation et de la formation dans l'industrie.</p>
--	--

<p>1.4 Résultats / Composantes</p>	<p>Composante 1 – Évaluation des Initiatives de Formation dans le Secteur du Tourisme</p> <p>La première phase de l'exécution du projet portera sur la collecte de données et comportera une évaluation de la disponibilité, de l'état, des niveaux, de l'accessibilité, y compris le coût et les principaux acteurs offrant des Programmes de formation en matière de Tourisme dans la région. Les programmes de formation offerts dans les États membres et membres associés de l'AEC, par des établissements publics et privés et des entités régionales, seront recueillis et analysés à l'aide d'entretiens, de méthodes d'enquête et de recherche, et de visites de sites sélectionnés. L'identification des obstacles, besoins et priorités au niveau national, institutionnel et régional constituera une composante clé de cette activité.</p> <p>Composante 2 – Étude et Cadre régional de Formation touristique dans la région de la Grande Caraïbe</p> <p>La deuxième phase sera le développement d'une étude qui documentera les conclusions des activités de collecte et d'évaluation de données, y compris la présentation et l'analyse d'études de cas et de meilleures pratiques au niveau des organisations et au niveau national. Pour l'exécution de cette composante, le consultant travaillera avec les points de contact des États membres et membres associés de l'AEC et partenaires régionaux. Dans la présentation d'études de cas, il s'agira de mettre en évidence une meilleure pratique d'au moins un pays de chaque sous-groupe de l'AEC : CARICOM, Amérique centrale, pays non groupés, G-3 et membres associés.² L'étude visera à documenter l'état actuel de l'Éducation et de la Formation dans l'industrie du tourisme et à fournir des recommandations en vue du « renforcement des institutions de formation régionales ». En outre, un Annuaire des Institutions de Formation touristique et hôtelière et des cours offerts dans la Grande Caraïbe sera compilé et pourra être téléchargé au format numérique ou électronique.</p> <p>À cet égard l'étude documentera dans un premier temps les informations, données et statistiques recueillies en matière de Formation touristique. Deuxièmement, elle exposera les lacunes et obstacles existants relatifs à la formation et au renforcement des capacités, mettant l'accent sur les domaines transversaux et priorités de l'AEC en vue d'identifier les besoins et domaines spécifiques en matière de formation professionnelle et de développement de ressources humaines dans l'industrie du tourisme. Troisièmement, l'étude émettra des recommandations pour aborder les besoins existants, ainsi que les lacunes, défis et priorités identifiés en relation avec les besoins de formation de l'industrie, ainsi qu'au niveau institutionnel.</p> <p>Enfin, l'étude présentera un Cadre régional pour un Programme global de Renforcement des capacités en matière d'Enseignement et de Formation techniques et professionnels (EFTP) et suggérera une approche de mise en œuvre fondée sur un partenariat public-privé. Le Cadre comprendra un programme de formation proposant des thèmes centraux pour la formation et l'enseignement, dans le but de renforcer les compétences et la productivité des ressources humaines dans des secteurs stratégiques alignés sur le Programme de travail sur le Tourisme durable de</p>
---	---

² **CARICOM** : Antigua-et-Barbuda, Barbade, Belize, Dominique, Grenade, Guyana, Haïti, Jamaïque, Saint-Kitts-et-Niévès, Sainte-Lucie, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Suriname, Les Bahamas et Trinité-et-Tobago,

Amérique centrale : Costa Rica, Le Salvador, Guatemala, Nicaragua et Honduras.

Non groupés : Cuba, République dominicaine et Panama.

G-3 : Colombie, Mexique et Venezuela.

Membres associés : Aruba et les Départements français d'outremer de Guyane, Guadeloupe et Martinique.

	<p>l'AEC, et de répondre aux besoins, lacunes et priorités identifiés. Le cadre devrait être basé sur le modèle d'Éducation et Formation axées sur les Compétences (EFAC) de l'Organisation internationale du Travail (OIT). Le cadre devrait aussi comprendre sous forme de calendrier un plan d'exécution avec les lignes directrices et les indicateurs requis pour la mise en œuvre avec succès.</p> <p>Composante 3 – Présentation, Diffusion et Sensibilisation</p> <p>La troisième phase portera sur les activités visant à développer une approche multipartite de la promotion et du développement de programmes de formation professionnelle dans l'industrie du tourisme, à travers la participation des secteurs public et privé, ainsi que des parties prenantes régionales et internationales. Sur la base des recommandations de l'étude et utilisant des technologies de l'information et de la communication (TIC), les activités comprendront des présentations aux parties prenantes pertinentes et la diffusion par correspondance et par courrier électronique.</p>
--	---

1.5 Coût et Durée estimés	Durée : 6 mois Coût : Euros (€) 75.000
1.6 État actuel du projet	<p>Ce projet est présenté dans le but d'aborder un besoin identifié d'accroître et d'améliorer la qualité, le niveau et la prestation de services dans l'industrie régionale du tourisme, en abordant les questions d'éducation et de formation dans le secteur. L'étude servira de point de référence régional étant donné qu'il n'existe actuellement aucun produit de connaissances de ce genre.</p> <p>La mise en œuvre avec succès de ce projet devrait sensibiliser les responsables politiques régionaux ; impulser le développement et la mise en œuvre d'activités de formation et de renforcement des capacités; et finir par renforcer 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 en tant que plate-forme régionale pour la « consultation, la coopération et la concertation » pour ses pays membres, dans le cadre du traitement des questions d'intérêt et de préoccupation communs et de l'identification de solutions à travers l'élaboration de plans d'action spécifiques à l'échelle régionale, nationale et institutionnelle.</p> <p>La mise en œuvre et l'exécution du projet sont envisagées à travers une collaboration conjointe entre le Secrétariat de l'AEC et les représentants désignés de l'AFD.</p>
B. PARTIES PRENANTES	
1.7 Entités responsables	Agence Française de Développement (AFD) Secrétariat de l'AEC, Direction du Tourisme durable
1.8 Bénéficiaires	Les principaux bénéficiaires seraient : <ul style="list-style-type: none"> – Les Gouvernements/Autorités nationales dans les domaines 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 liées au tourisme – Parties prenantes de l'Industrie des Voyages et du Tourisme – Habitants de la Grande Caraïbe et visiteurs à la région – Chercheurs et universitaires
1.9 Institutions associées	Caribbean Tourism Organisation (CTO) Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA)
1.10 Institutions d'exécution	Agence Française de Développement (AFD) Direction du Tourisme durable, Secrétariat de l'AEC
1.11 Bailleurs de fonds	Agence Française de Développement (AFD) : Euros (€) 75.000 Direction du Tourisme durable, Secrétariat de l'AEC : <i>Assistance technique, contribution en nature</i>