

L'ELEMENT PRINCIPAL POUR UN SERVICE TOURISTIQUE DE QUALITE GLOBALE: DES RESSOURCES HUMAINES QUALIFIÉES



L'AEC DANS LA GRANDE CARAÏBE

L'ELEMENT PRINCIPAL POUR UN SERVICE TOURISTIQUE DE QUALITE GLOBALE: DES RESSOURCES HUMAINES QUALIFIÉES

Compte tenu de la prépondérance et du développement rapide du tourisme dans la Grande Caraïbe, car de plus en plus les pays se tournent vers ce secteur, il est évident que la qualité des ressources humaines dans le secteur du tourisme va retentir sur l'avantage compétitif de la Région dans son ensemble. Par conséquent, l'éducation et la formation jouent un rôle fondamental dans le développement de personnel avec les compétences professionnelles nécessaires pour assurer que la Région réponde aux normes internationales requises, en ce qui a trait à la productivité et la prestation de services.

L'Association des Etats de la Caraïbe (AEC), par le biais de la Direction du Tourisme durable et avec le précieux soutien de l'Agence Française de Développement (AFD), a entrepris le projet d'évaluer les niveaux actuels de formation et les possibilités éducatives. Dans ce but, des données relatives à ces questions seront réunies à court terme, de manière à avoir une évaluation actualisée qui permettrait à l'avenir d'obtenir l'appui de partenaires stratégiques concernés par le secteur. De même, un plan régional sera créé, visant le renforcement des capacités des ressources humaines et leur formation, sur la base des besoins de chacun des sous-groupes de Pays membres et Membres associés de l'AEC. L'intention est d'élever leur niveau de compétitivité dans la scène mondiale, ce qui profitera au développement et au renforcement de la Zone de Tourisme durable de la Grande Caraïbe. .

Convaincus que les répercussions positives sur l'emploi et, en général, sur la compétitivité des destinations caribéennes, dépendront du niveau de qualification et de professionnalisme de la main d'œuvre, ce projet a été conçu comme une approche proactive pour produire de la documentation et fournir des recommandations sur des stratégies et des procédures permettant le renforcement des compétences des ressources humaines régionales dans des domaines inters sectoriels, qui s'avère nécessaire pour une industrie durable et compétitive.

Les services touristiques dans la Grande Caraïbe, notamment dans les Petits Etats insulaires en développement (SIDS), peuvent représenter un des éléments compétitifs pour pouvoir se différencier dans le marché international. Par conséquent, il devient prioritaire de créer une culture de service de qualité, où l'accent principal de la chaîne de valeur soit mis essentiellement sur le client. Pour obtenir une réaction positive du visiteur et pour qu'il évalue son expérience comme exceptionnelle, les ressources humaines qui participent à l'activité touristique doivent être bien formées.

Le tourisme a fourni à la Grande Caraïbe la possibilité formidable de contribuer à son développement social et économique. Les grands avantages compétitifs accordés à ses pays dans ce sens, l'aideraient à réaliser ses buts, notamment ceux liés aux plans de réduction de la pauvreté et de création d'emplois énoncés, entre autres, pour ce millénaire au niveau mondial.

Afin que cette région puisse tirer profit du développement du tourisme, outre la formation des ressources humaines, il est nécessaire de mettre en place différentes composantes pour assurer la sécurité, le confort et la satisfaction des touristes. Une infrastructure de haute qualité procurerait la sécurité et le confort des touristes, par le biais d'aéroports et de logements modernes. Un autre aspect important est d'avoir des attractions pour éveiller l'intérêt et permettre aux visiteurs d'avoir une expérience d'apprentissage au cours de leur visite à la région. Cela comprend la mise en valeur de l'héritage culturel et naturel et la disponibilité de services et d'aménagements complémentaires à visiter et apprécier. Toutefois, toutes ces composantes de produits touristiques n'auront aucune valeur si les personnes qui offrent le service ne sont pas pleinement impliquées dans chaque aspect.

A cet égard, le tourisme est considéré comme un secteur intensif dans la création d'emplois et l'élément humain est un facteur crucial de l'activité. Dans cette "équation," les êtres humains constituent le dénominateur commun, car l'obtention d'une satisfaction est importante aussi bien pour ceux qui fournissent un bon service, que pour ceux qui le reçoivent, tout dépend de leur rôle dans l'activité touristique.

En outre, le tourisme possède aussi une série de caractéristiques qui le classent comme une des activités socio-économiques les plus inclusives, en termes de sexe, d'éducation et d'âge. Par ailleurs, il requiert de périodes de formation et d'accréditation plus courtes pour les postes de travail comme ceux de préposés à l'entretien ménager, serveurs, porteurs de bagages,

réceptionnistes, parmi tant d'autres. Leur période de formation pour être incorporés à la main d'œuvre du secteur peut durer 40, 80 à 100 heures.

Dans ce sens, il existe actuellement différents concepts et méthodologies pour réaliser la formation des ressources humaines. Cependant, il faut comprendre clairement que cette formation dans le secteur du tourisme ne doit pas être uniquement théorique (connaissances), mais contenir aussi un aspect fort pratique (savoir faire) et un élément final qui est la clé de sa réussite – une attitude à l'égard du service (être, essence).

Sans tenir compte de la manière dont ils sont acquis, les éléments mentionnés ci-dessus sont appelés 'Normes de compétence', un concept largement utilisé par l'Organisation Internationale du Travail (OIT), qui s'est avéré être une méthode efficace pour le développement de travailleurs. En conséquence, ce modèle a été appliqué avec succès dans plusieurs pays de la Grande Caraïbe, comme le Mexique, la Colombie, le Costa Rica et le Guatemala.

Indépendamment de la destination, qu'il s'agisse d'un pays développé ou d'un pays en développement, d'une grande ville ou d'une communauté, le visiteur attend toujours un service de qualité. Cela ne veut pas dire nécessairement qu'il/elle attend du luxe ou la perfection, mais essentiellement, que la promesse faite au moment d'acheter le service, sera tenue. L'objectif est que ce que le visiteur recevra en échange de l'argent versé, réponde à ses besoins et/ou dépasse éventuellement ses attentes.

Afin d'atteindre ce but, il est crucial que les éléments suivants rentrent en jeu:

Service au client – faire que le visiteur se sente à tout moment comme la personne la plus importante.

Efficacité – satisfaire les besoins de la personne qui reçoit le service.

Initiative – être passionné pour le service et l'offrir sans attendre que le visiteur le demande, dès que l'on remarque un besoin et qu'il y a l'opportunité de le fournir.

D'après le célèbre homme d'affaires européen Richard Branson, Fondateur du Virgin Group, il est important de placer le client avant le revenu financier généré par le service qui lui est fourni. Branson soutient que cette attitude produira un client loyal, qui reviendra toujours à la compagnie demander ce traitement spécial qui fait qu'on vous démarque des autres concurrents du secteur. Pour atteindre cela, il faut renforcer les compétences des ressources humaines dans le tourisme, de manière à y inclure un autre élément important, "Le Service à la clientèle".

Compte tenu des considérations précédentes, la réalisation de l'étude sur la situation et les besoins de formation actuels dans la Grande Caraïbe n'est qu'une première étape des nombreuses étapes à

parcourir. L'AEC mettra en œuvre la formation des ressources humaines régionales sur la base des normes internationales, ce qui servira à améliorer la qualité de la région et lui permettra de se positionner comme destination touristique de premier plan.

M. Julio Orozco est le Directeur de Tourisme Durable de l'Association des Etats de la Caraïbe. Toute correspondance ou commentaire peuvent être envoyés à feedback@acs-aec.org