

Avant-propos

En avril 2015, fut publié le Plan de développement des ressources humaines de l'industrie touristique 2015-2020. Suivant les défis recensés en matière de ressources humaines, un plan d'action se doit d'être développé et mis en œuvre, et ce, afin que la région touristique d'Eeyou Istchee Baie-James devienne une destination nordique reconnue pour ses aventures distinctives, sécuritaires et de grande qualité en lien avec la nature et la culture.

Constitué de représentants du Créneau Accord, d'Emploi-Québec, du *Cree Human Resources Development*, de la Commission scolaire de la Baie-James, de la Commission scolaire crie, du Centre de formation professionnelle de la Baie-James, du Centre régional de formation professionnelle Sabtuan, du Service aux entreprises et aux collectivités du Cégep de Saint-Félicien, de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, ainsi que de Tourisme Baie-James, *Tourism Eeyou Istchee* et l'Association crie de pourvoirie et de tourisme (*Cree Outfitting and Tourism Association*), la Table de concertation pour le développement de la main-d'œuvre touristique coordonnera le suivi et la mise en œuvre des actions du présent plan.

Enjeux

1. Des emplois dans le secteur touristique peu valorisés et méconnus.
2. Une pénurie de main-d'œuvre dans le secteur touristique.
3. Des difficultés d'attraction et de maintien en emploi des ressources humaines en tourisme.
4. Le manque de qualification de la main-d'œuvre dans l'industrie touristique régionale.
5. Le manque de qualification des gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines.

Objectifs

1. Valoriser et faire découvrir les emplois en tourisme et améliorer la perception actuelle des conditions de travail qui s'y rattachent.
2. Doter la région de stratégies et d'outils pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre.
3. Développer et miser sur les éléments attrayants des emplois en tourisme et favoriser le maintien en emploi des personnes y œuvrant.
4. Développer les connaissances et les compétences de la main-d'œuvre de l'industrie touristique régionale.
5. Créer un climat favorable à l'émergence d'une culture de gestion axée sur les ressources humaines dans les entreprises touristiques régionales.

Liste des abréviations

ACCI	Aanischaukamikw Cree Cultural Institute (Institut culturel cri)	CO	Conseillers en orientation	OTEC	Ontario Tourism Education Coporation
AEQ	Aventure Écotourisme Québec	COTA	Cree Outfitting and Tourism Association	RH	Ressources humaines
AHQ	Association Hôtellerie Québec		(Association crie de pourvoirie et de tourisme)	SAA	Secrétariat aux affaires autochtones
AITQ	Alliance de l'industrie touristique du Québec	CPRMT	Comité des partenaires régionaux du marché du travail	SADC	Service d'aide au développement des collectivités
AN	Attraction Nord	CQRHT	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme	SATQ	Société des attractions touristiques du Québec & Festivals et
ARBJ	Administration régionale Baie-James	CSBJ	Commission scolaire de la Baie-James	-FEQ	Événements Québec
ARQ	Association des restaurateurs du Québec	CSC	Commission scolaire crie	SECCOL	Service aux entreprises et aux collectivités du Cégep de Saint-Félicien
CAEC	Centre d'amitié Eenou de Chibougamau	EIT	Eeyou Istchee Tourism (Tourisme Eeyou Istchee)	SRVTC	Sabtuan Regional Vocational Training Center (Centre régional de formation professionnelle Sabtuan)
CECC	Centre d'études collégiales à Chibougamau	EQ	Emploi Québec	TAQ	Tourisme Autochtone Québec
CEN	Centre d'entrepreneurship nordique	FADOQ	Fédération de l'Âge d'Or du Québec	TBJ	Tourisme Baie-James
CFPBJ	Centre de formation professionnelle de la Baie-James	FPQ	Fédération des pourvoyeurs du Québec	TQ	Tourisme Québec
CHRD	Cree Human Resources Development	GREIBJ	Gouvernement régional d'Eeyou Istchee Baie-James	UQAT	Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue
CJE	Carrefour jeunesse emploi	IT	Industrie touristique		
CNACA	Cree Native Arts & Crafts Association	JBCCS	James Bay Cree Communication Society		
CNG	Cree nation government (Government de la nation crie)	LSQ	Lebel-sur-Quévillon		
CNYC	Cree Nation Youth Council	MESI	Ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation		

Note : Le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.

Enjeu 1 : Des emplois dans le secteur touristique peu valorisés et méconnus

Objectif 1 : Valoriser et faire découvrir les emplois en tourisme et améliorer la perception actuelle des conditions de travail qui s'y rattachent

Sous-objectifs (changements souhaités)	Actions (moyens)	Indicateurs et livrables	Cibles/échéances				Porteurs	Partenaires potentiels	Progression / Suivi
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020			
1.1 Faire connaître les possibilités de carrière en tourisme pour doter l'industrie d'un plus grand bassin de main-d'œuvre	1.1.1 Faire la promotion des possibilités de carrières en tourisme auprès des CO des institutions d'enseignement sur le territoire	<ul style="list-style-type: none"> 1 rencontre avec les CO de la CSC et de la CSBJ (promotion de explorezletourisme.ca / discovertourism.ca) 		X		X	TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CECC CSBJ CSC 	
		<ul style="list-style-type: none"> Trousse d'informations sur les possibilités de carrières en tourisme remises 	En continu				COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CSC 	
	1.1.2 Inclure le secteur touristique aux actions régionales en matière de promotion des possibilités de carrières sur le territoire	<ul style="list-style-type: none"> Présence du secteur touristique à la journée biennal formation-emploi 		X		X	TBJ	<ul style="list-style-type: none"> AN EQ 	
		<ul style="list-style-type: none"> Présence d'un représentant de l'IT sur le CPRMT 	En continu				TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> EQ 	
		<ul style="list-style-type: none"> Rencontre d'information avec les acteurs régionaux en matière de jeunesse 	En continu					<ul style="list-style-type: none"> Centre jeunesse cri locaux CJE CNYC 	
	1.1.3 Rencontrer annuellement les classes de secondaire III, IV et V pour les informer sur les possibilités de carrières en tourisme	<ul style="list-style-type: none"> 1 rencontre avec les groupes dans chaque école de la CSC et de la CSBJ 		X	X	X	TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CJE CSBJ CSC 	
		<ul style="list-style-type: none"> Présence de l'IT dans les foires à l'emploi 		X	X	X			
		<ul style="list-style-type: none"> Présentation du « youth video » 		X	X	X	COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CHRD Créneau Accord Communautés cries CSC 	
	1.1.4 Rencontrer les finissants et les diplômés des programmes en tourisme pour les inciter à intégrer des emplois dans ce secteur en EIBJ	<ul style="list-style-type: none"> 1 rencontre par cohorte de finissants des programmes liés au tourisme (cuisine, recreational guiding, etc.) 		X	X	X	TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CSC-SRVTC CSBJ-CFPBJ Cégep de Saint-Félicien Algonquin College Toute autre institution d'enseignement offrant un ou des programmes en tourisme 	
	1.2 Faire la promotion des facettes attrayantes des emplois dans le secteur touristique	1.2.1 Participer à la démarche pour la définition de la « marque industrie » du secteur touristique	<ul style="list-style-type: none"> Matériel de support de la « Marque industrie » disponible en anglais et en français 	X	X	X	X	CQRHT	<ul style="list-style-type: none"> TBJ COTA/EIT
1.2.2 Faire la promotion de la « marque industrie » auprès des acteurs de l'industrie touristique ainsi qu'auprès de la population		<ul style="list-style-type: none"> Messages diffusés dans l'infolettre et sur les médias sociaux corporatifs de TBJ et EIT 	En continu				TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CQRHT 	

Enjeu 1 : Des emplois dans le secteur touristique peu valorisés et méconnus

Objectif 1 : Valoriser et faire découvrir les emplois en tourisme et améliorer la perception actuelle des conditions de travail qui s'y rattachent

Sous-objectifs (changements souhaités)	Actions (moyens)	Indicateurs et livrables	Cibles/échéances				Porteurs	Partenaires potentiels	Progression / Suivi
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020			
1.3 Valoriser les personnes en emploi dans le secteur touristique	1.3.1 Reconnaître publiquement et souligner l'excellence des RH de l'IT touristique	<ul style="list-style-type: none"> • Certificats et cadeaux remis de façon annuelle à la RH de l'année par un représentant d'une ATR • Présence de l'IT au gala de reconnaissance d'EQ et de la SADC • Publication annuelle de la RH touristique de l'année dans l'infolettre de TBJ, EIT ainsi que dans les médias locaux 		X	X	X	TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> • EQ • SADC • Air Creebec Magazine • CIAU-FM • JBCCS • Le feuilleton de LSQ • Le Jamésien • Le Mirador (VVB) • La Sentinelle • La Tribune Chapaisienne • Magazine Matagami • Planète Radio 93,5 • Radio-Chef à Matagami • The Nation 	
	1.3.2 Collaborer avec l'AITQ pour mettre sur pied une catégorie pour la reconnaissance des RH de l'IT et de ses bénévoles au gala de reconnaissance	<ul style="list-style-type: none"> • Gala de reconnaissance annuel 		X	X	X			

Enjeu 2 : Une pénurie de main-d'œuvre dans le secteur touristique

Objectif 2 : Doter la région de stratégies et d'outils pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre

Sous-objectifs (changements souhaités)	Actions (moyens)	Indicateurs et livrables	Cibles/échéances				Porteurs	Partenaires potentiels	Progression / Suivi
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020			
2.1 Faciliter l'adaptation du marché de l'emploi dans le secteur touristique au vieillissement de la population en Jamésie	2.1.1 Favoriser et inciter, par des séances d'information, le retour en emploi des personnes âgées de plus de 50 ans	<ul style="list-style-type: none"> • 2 séances d'information annuelle dans chaque club de l'âge d'or de la région 		X	X	X	TBJ	<ul style="list-style-type: none"> • FADOQ • Les Intrépides de Chibougamau • Les Vaillants de Chapais • Les Amants du Bel Âge de LSQ • Club Vive la joie de Matagami • Club de l'âge d'or de Val-Paradis 	
	2.1.2 Sensibiliser, par la tenue de séances d'information, les entreprises touristiques aux bénéfices d'embaucher des personnes de plus de 50 ans	<ul style="list-style-type: none"> • 1 séance d'information annuelle avec les membres dans chaque ville/municipalité/localité 		X	X	X	TBJ		

Enjeu 2 : Une pénurie de main-d'œuvre dans le secteur touristique (suite)

Objectif 2 : Doter la région de stratégies et d'outils pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre (suite)

Sous-objectif (changements souhaités)	Action (moyen)	Indicateur et livrables	Cible/échéance				Porteur	Partenaires potentiels	Progression / Suivi
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020			
2.1 Faciliter l'adaptation du marché de l'emploi dans le secteur touristique au vieillissement de la population en Jamésie (suite)	2.1.3 S'informer auprès des employeurs, pour recenser les besoins de perfectionnement des employés de plus de 50 ans œuvrant dans l'IT et coordonner la dispensation des formations requises	<ul style="list-style-type: none"> Rapport sur les besoins de perfectionnement des employés de plus de 50 ans en emploi dans l'IT 			X		TBJ	<ul style="list-style-type: none"> CFPBJ Employeurs de l'IT 	
		<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre des recommandations du rapport 			X	X			
2.2 Faciliter l'adaptation du marché de l'emploi dans le secteur touristique à la population en forte croissance chez les cris	2.2.1 Informer les gestionnaires touristiques jamésiens sur la disponibilité de main-d'œuvre crie et les mesures de support pouvant leur être offertes	<ul style="list-style-type: none"> Séances d'information sur les programmes de subventions et d'accompagnement disponibles pour l'embauche de personnes cries 		X	X		TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CHRD CNG EQ 	
		<ul style="list-style-type: none"> Feuillelet d'information sur les mesures fiscales s'appliquant lors de l'embauche d'un cri hors communauté autochtone 			X				
	2.2.2 Faciliter l'embauche et l'intégration des cris dans les entreprises touristiques jamésiennes	<ul style="list-style-type: none"> Partenariat avec le CAEC pour l'intégration en emploi des cris en Jamésie 			X		TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CAEC CHRD 	
		<ul style="list-style-type: none"> Formation, pour gestionnaires jamésiens, sur les différences culturelles et les façons de s'y adapter 		X					
2.2.3 Créer des ententes avec les organisations cries pour afficher les offres d'emploi en tourisme en jamésie dans les communautés cries		<ul style="list-style-type: none"> Entente avec le CHRD pour afficher les offres d'emplois sur leur site Internet et dans les communautés cries 		X	X		TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CHRD 	
		<ul style="list-style-type: none"> Partenariats pour l'affichage d'offres d'emploi en tourisme disponible en Jamésie 		X	X				
2.2.4 Collaborer au développement du « Cree Labour Market Survey » du CHRD		<ul style="list-style-type: none"> Cree Labour Market Survey 			X		CHRD	<ul style="list-style-type: none"> COTA/EIT 	
2.3 Amoindrir les effets de la saisonnalité et les besoins urgents de personnel	2.3.1 Informer les entrepreneurs touristiques sur les impacts positifs de la planification en amont de leurs besoins en RH ¹	<ul style="list-style-type: none"> Parution d'articles, dans l'infolettre corporative, sur les avantages de la planification en amont des besoins en RH 		X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CQRHT 	
		<ul style="list-style-type: none"> Outils et ressources rendus disponibles dans l'extranet 		X					

¹ La planification stratégique RH prévoit les besoins futurs de l'organisation pour qu'elle puisse compter « au bon moment » sur les « bonnes personnes » ayant les « bonnes compétences ».

Enjeu 2 : Une pénurie de main-d'œuvre dans le secteur touristique (suite)

Objectif 2 : Doter la région de stratégies et d'outils pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre (suite)

Sous-objectifs (changements souhaités)	Actions (moyens)	Indicateurs et livrables	Cibles/échéances				Porteurs	Partenaires potentiels	Progression / Suivi
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020			
2.3 <i>Amoindrir les effets de la saisonnalité et les besoins urgents de personnel (suite)</i>	2.3.2 Former, outiller et accompagner les gestionnaires en tourisme pour une meilleure planification de leurs besoins en RH	• 1 formation suivi d'un atelier de coaching personnalisé en entreprise pour la planification des besoins en RH			X		TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> • CHR D • EQ • UQAT 	
		• Outils de planification des RH et ressources rendues disponibles dans l'extranet membre			X				
		• Programme de compétences transversales			X				
	2.3.3 Recruter, en haute saison, des étudiants inscrits dans des programmes d'alternance travail-études en tourisme	• Partenariat avec les institutions qui délivrent les programmes en tourisme			X		TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> • CFPBJ • UQAT • Algonquin College • Cégep de Saint-Félicien • SRVTC 	
	2.3.4 Mettre sur pied un réseau régional de main-d'œuvre en tourisme	• Groupe d'échange de personnel entre entreprises				X	TBJ COTA/EIT		
2.3.5 Développer les compétences et les connaissances des guides touristiques cris afin qu'ils puissent occuper un emploi de guides touristiques à l'année et sur plusieurs lignes de trappe	• Guides touristiques avec emploi à l'année (ex. : guide de pêche en saison estivale et guide motoneige en saison hivernale)			X	X	COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> • CHR D • Fournisseurs de formations • Maîtres de trappe 		
2.4 Accueillir et intégrer davantage de nouveaux travailleurs incluant les minorités visibles et ethniques dans l'IT d'Eeyou Istchee Baie-James	2.4.1 Sensibiliser les gestionnaires aux possibilités d'embaucher des travailleurs éloignés ² du marché du travail et des personnes issues de groupes cibles ³ en faisant la promotion des programmes de soutien disponibles	<ul style="list-style-type: none"> • 1 séance d'information annuelle sur le sujet • Articles publiés dans l'infolettre corporative 		X	X	X	TBJ	<ul style="list-style-type: none"> • EQ • ARBJ- Table migration-immigration 	
	2.4.2 Favoriser la réinsertion de jeunes cris éloignés du marché du travail en faisant la promotion des programmes de soutien existants	• Promotion des programmes auprès des entrepreneurs cris			X	X	COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> • CNG • CNYC • CHR D 	

² Personnes dont certaines caractéristiques personnelles font obstacle à l'insertion en emploi, notamment les jeunes décrocheurs, les parents de famille monoparentale, les travailleurs âgés, les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, les toxicomanes et les personnes ayant des limitations physiques ou intellectuelles. (Emploi Québec)

³ Personnes issues de groupes victimes de discrimination en emploi, soit les **femmes**, les **personnes handicapées**, les **autochtones**, les personnes qui font partie d'une **minorité visible** en raison de leur race ou de la couleur de leur peau et les personnes dont la langue maternelle [groupes culturels] n'est pas le français ou l'anglais et qui font partie d'un groupe autre que celui des autochtones et celui des personnes qui font partie d'une minorité visible. (Publications Québec)

Enjeu 2 : Une pénurie de main-d'œuvre dans le secteur touristique (suite)

Objectif 2 : Doter la région de stratégies et d'outils pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre (suite)

Sous-objectifs (changements souhaités)	Actions (moyens)	Indicateurs et livrables	Cibles/échéances				Porteurs	Partenaires potentiels	Progression / Suivi
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020			
2.5 Soutenir le développement et la dispensation de programmes de formation en tourisme dans la région	2.5.1. Travailler avec les institutions d'enseignement régionales pour la desserte de programmes de formation en tourisme	<ul style="list-style-type: none"> Par exemple, la tenue d'un programme en réception d'hôtellerie au SRVTC, le programme en cuisine d'établissement au CFPBJ, programme en guidage touristique, etc. 	En continu				TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CECC CFPBJ SRVTC 	
	2.5.2. Faire plus de promotion pour les programmes en tourisme offerts dans la région	<ul style="list-style-type: none"> Parution dans l'infolettre corporative Publications sur les pages Facebook corporatives 	En continu						
			X	X	X	X			
			X	X	X	X	TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> SRVTC CFPBJ CECC 	

Enjeu 3 : Des difficultés d'attraction et de maintien en emploi des ressources humaines en tourisme

Objectif 3 : Développer et miser sur les éléments attrayants des emplois en tourisme et favoriser le maintien en emploi des personnes y œuvrant

Sous-objectifs (changements souhaités)	Actions (moyens)	Indicateurs et livrables	Cibles/échéances				Porteurs	Partenaires potentiels	Progression / Suivi
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020			
3.1 Soutenir les membres dans leur processus de recrutement et dans la rédaction d'offres d'emploi plus attrayantes	3.1.1 Informer les membres, sur les meilleures façons de faire pour rendre les offres d'emploi plus attrayantes	<ul style="list-style-type: none"> Articles dans l'infolettre sur les meilleures pratiques Documents déposés dans l'extranet Sujet abordé lors des réunions des tables de concertation par sous-secteurs de l'IT 	En continu				TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CQRHT EQ MESI-MPA 	
		<ul style="list-style-type: none"> Webinaire ou session d'information à l'assemblée générale annuelle 			X				
	3.1.2 Accompagner, sur demande, les membres dans leurs activités de recrutement	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement personnalisé selon la demande 	En continu				TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> EQ 	
	3.1.3 Soutenir les gestionnaires dans l'affichage de leurs offres d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement selon la demande Gabarits de profil de compétences, description de poste, appels de candidatures, questionnaires d'entrevue, formulaire de demande de références et références pour tests psychométriques disponibles dans l'extranet 	X	X	X	X			
	3.1.4 Doter la région d'un portail unique pour l'affichage des offres d'emploi disponibles en tourisme	<ul style="list-style-type: none"> Portail des emplois disponible en tourisme en Eeyou Istchee Baie-James 	X	X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> AN CHRD 	
	3.1.5 Recenser et faire connaître, auprès des membres, les meilleures pratiques et les méthodes de recrutement les plus efficaces	<ul style="list-style-type: none"> Articles dans l'infolettre sur les meilleures pratiques Documents déposés dans l'extranet 	En continu				TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> EQ MESI-MPA 	
		X	X	X	X				

Enjeu 3 : Des difficultés d'attraction et de maintien en emploi des ressources humaines en tourisme (suite)

Objectif 3 : Développer et miser sur les éléments attrayants des emplois en tourisme et favoriser le maintien en emploi des personnes y œuvrant (suite)

Sous-objectifs (changements souhaités)	Actions (moyens)	Indicateurs et livrables	Cibles/échéances				Porteurs	Partenaires potentiels	Progression / Suivi
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020			
3.2 Améliorer les conditions de travail des RH en tourisme	3.2.1 Diffuser les programmes d'avantages sociaux existants pour le personnel de l'IT d'Eeyou Istchee Baie-James	<ul style="list-style-type: none"> Programme d'assurances collectives disponible pour le personnel de l'IT Programme de REER disponible pour le personnel de l'IT 			X		TBJ	<ul style="list-style-type: none"> AHQ AITQ ARQ 	
3.3 Développer un sentiment d'appartenance parmi les RH œuvrant dans l'IT d'Eeyou Istchee Baie-James	3.3.1 Mettre sur pied un programme à tarifs réduits dans les entreprises touristiques pour les RH qui y travaillent	<ul style="list-style-type: none"> Programme à tarifs réduits pour les RH de l'IT 			X		TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> OTEC Tous les acteurs de l'IT 	
3.4 Soutenir les entreprises dans le développement de stratégies de maintien en emploi de la main-d'œuvre	3.4.1 Offrir de la formation outillant les entreprises pour le développement d'astuces et de stratégies de rétention de personnel	<ul style="list-style-type: none"> Formation sur la rétention du personnel 		X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CEN EQ MESI-MPA CNG (v. anglophone) 	<ul style="list-style-type: none"> CHRD
		<ul style="list-style-type: none"> Formation sur l'importance de reconnaître au quotidien ses RH 			X				
		<ul style="list-style-type: none"> Promotion des capsules de formation en RH de TechnoCompétences 	X	X	X	X	TBJ		
		<ul style="list-style-type: none"> Promotion du programme de formation leadership de supervision du CQRHT 	X	X	X	X	TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CQRHT OTEC (pour v. anglophone) 	
	3.4.2 Créer et publier des gabarits et outils, à l'attention des gestionnaires, pour la reconnaissance de la contribution de leurs RH	<ul style="list-style-type: none"> Gabarits et informations utiles disponibles dans la section membre Publications dans l'infolettre corporative 	En continu	X	X	X	X	TBJ COTA/EIT	
3.4.3 Développer un processus, accompagné d'outils, pour l'accueil et l'intégration d'un nouvel employé	<ul style="list-style-type: none"> Outils rendus disponibles dans l'extranet 			X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CQRHT 	
3.4.4 Effectuer une recherche sur les façons d'offrir des possibilités d'avancement ou de progression de carrière au personnel œuvrant dans de petites ou moyennes entreprises dans l'IT	<ul style="list-style-type: none"> Résultats de l'étude avec recommandations ou pistes d'amélioration rendus disponibles dans l'extranet 			X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CQRHT 	

Enjeu 4 : Le manque de qualification de la main-d'œuvre dans l'industrie touristique régionale

Objectif 4 : Développer les connaissances et les compétences de la main-d'œuvre de l'industrie touristique régionale

Sous-objectifs (changements souhaités)	Actions (moyens)	Indicateurs et livrables	Cibles/échéances				Porteurs	Partenaires potentiels	Progression / Suivi
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020			
4.1 Améliorer la qualité de l'accueil et le service à la clientèle touristique en Eeyou Istchee Baie-James	4.1.1 Développer des capsules de formation en ligne pour former le personnel de première ligne (commerces de détails, taxis, restaurants, stations d'essence, etc.) en matière de service à la clientèle et de connaissances touristiques régionales	<ul style="list-style-type: none"> Capsules de formation disponible en ligne en anglais et en français 		X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> AN CNG EQ CHRD SECCOL 	
	4.1.2 Offrir, annuellement, de la formation aux conseillers en séjour embauchés pour travailler dans les lieux d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> AEC en Services d'accueil, d'information et de promotion touristique 	X	X	X	X	TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> EQ CHRD SECCOL 	
	4.1.3 Offrir de la formation sur la compréhension des besoins des clients actuels et comment bien y répondre	<ul style="list-style-type: none"> Formation biennale sur les besoins de la clientèle touristique actuelle 			X		TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> EQ CHRD CQRHT OTEC (pour v. anglophone) 	
	4.1.4 Offrir des formations sur le savoir-être au travail au personnel de l'IT	<ul style="list-style-type: none"> Formations biennales sur le savoir-être au travail Formation sur l'accueil téléphonique Formation sur la gestion des clients difficiles 		X		X	TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> EQ CHRD CFPBJ SRVTC 	
					X				X
4.1.5 Offrir de la formation sur la création d'une expérience mémorable	<ul style="list-style-type: none"> Formation sur la création d'une expérience mémorable 			X		TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CHRD SECCOL EQ 		
4.2 Développer le bilinguisme de base (français/anglais) pour le personnel œuvrant dans l'IT	4.2.1 Offrir des cours de conversation de base en langue française au personnel cri de l'IT	<ul style="list-style-type: none"> Cours de conversation de base en langue française 		X	X	X	COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CFPBJ CHRD 	
	4.2.2 Offrir des cours de conversation de base en langue anglaise au personnel jamésien de l'IT	<ul style="list-style-type: none"> Cours de conversation de base en langue anglaise 		X	X	X	TBJ	<ul style="list-style-type: none"> CFPBJ EQ 	

Enjeu 4 : Le manque de qualification de la main-d'œuvre dans l'industrie touristique régionale (suite)

Objectif 4 : Développer les connaissances et les compétences de la main-d'œuvre de l'industrie touristique régionale (suite)

Sous-objectifs (changements souhaités)	Actions (moyens)	Indicateurs et livrables	Cibles/échéances				Porteurs	Partenaires potentiels	Progression / Suivi	
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020				
4.3 Sensibiliser le personnel de l'IT aux différences culturelles	4.3.1 Offrir de la formation sur les enjeux culturels d'Eeyou Istchee Baie-James	<ul style="list-style-type: none"> Formation sur la culture autochtone aux jamésiens 		X		X	TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> ACCI CNG GREIBJ 	<ul style="list-style-type: none"> CHRD SRVTC UQAT 	
		<ul style="list-style-type: none"> Formation sur la culture jamésienne aux cris 		X		X		<ul style="list-style-type: none"> ARBJ EQ 		
4.4 Développer les connaissances des RH de l'IT sur l'offre régionale	4.4.1 Organiser des formations permettant aux RH de l'IT de développer leurs connaissances par rapport à l'industrie dans laquelle ils travaillent	<ul style="list-style-type: none"> Formation annuelle sur la clientèle touristique internationale et ses besoins particuliers 		X	X	X	TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> EQ CHRD TQ 	<ul style="list-style-type: none"> CQRHT AITQ DMC 	
		<ul style="list-style-type: none"> Capsules de formation disponible en ligne en anglais et en français AEC en Services d'accueil d'information et de promotion touristique 	X	X	X	X		<ul style="list-style-type: none"> AN CNG SECCOL CHRD SECCOL 	<ul style="list-style-type: none"> CHRD EQ EQ 	
4.5 Mettre à niveau les compétences du personnel déjà en poste dans le sous-secteur de la restauration	4.5.1 Offrir des formations aux restaurateurs les outillant pour une meilleure gestion de leur établissement ⁴	<ul style="list-style-type: none"> Formation sur la gestion des ventes 		X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> EQ CHRD ARQ 	<ul style="list-style-type: none"> CFPBJ SECCOL SRVTC 	
		<ul style="list-style-type: none"> Formation sur la gestion des coûts de nourriture et boissons Programme d'accompagnement et de coaching pour la diversification des menus 		X				<ul style="list-style-type: none"> OTEC (v. anglaise) EQ CHRD 		
4.6 Mettre à niveau les compétences du personnel déjà en poste dans le sous-secteur de l'hébergement	4.5.2 Former, en entreprise, le personnel en restauration sur le service aux tables	<ul style="list-style-type: none"> Formation offerte, en milieu de travail, en supervision hôtelière 		X	X		TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> EQ CHRD SECCOL 		
		<ul style="list-style-type: none"> Formation offerte, en milieu de travail pour le personnel d'entretien ménager Formation offerte, en milieu de travail, en réception hôtelière 		X	X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CFPBJ EQ CQRHT (emerit) 	<ul style="list-style-type: none"> CHRD SRVTC
	4.6.4 Collaborer à tout autre programme d'amélioration de la qualité de l'hébergement régional	<ul style="list-style-type: none"> Collaboration au projet de coaching pour les tenanciers d'établissements d'hébergement en Jamésie 	X	X			TBJ	<ul style="list-style-type: none"> EQ SECCOL 		

⁴ Dans la mesure du possible, les formations seront offertes en milieu de travail

Enjeu 4 : Le manque de qualification de la main-d'œuvre dans l'industrie touristique régionale (suite)

Objectif 4 : Développer les connaissances et les compétences de la main-d'œuvre de l'industrie touristique régionale (suite)

Sous-objectifs (changements souhaités)	Actions (moyens)	Indicateurs et livrables	Cibles/échéances				Porteurs	Partenaires potentiels	Progression / Suivi
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020			
4.7 Soutenir, par la formation, les artistes et artisans dans le développement de leur carrière	4.7.1 Coordonner la dispensation de formations répondant aux besoins des artistes et artisans régionaux dans le développement de leurs carrières	• Collaboration avec l'ARBJ pour tout autre besoin de formation identifié dans leur consultation	X	X			TBJ	<ul style="list-style-type: none"> • ARBJ • EQ • MESI-MPA • ARBJ • EQ • ARBJ 	
		• Formation sur l'importance de sa présence en ligne (site Internet, médias sociaux, etc.)		X					
		• Formation sur comment développer et alimenter ses médias sociaux et son site Internet		X					
• Formation sur sa gestion de carrière en tant qu'artiste ou artisan				X					
• Formation sur la promotion et la mise en marché de ses œuvres				X					
• Formation sur comment mettre en valeur ses œuvres dans les salons et/ou expositions				X					
4.7.2 Informer la CNACA sur les programmes de formation disponibles et dédiés aux artistes et artisans	• Courriels transmis	X	X			COTA/EIT			
4.7.3 Collaborer à tout autre projet de développement des artistes et artisans de la région	• Collaboration au « Cree Story Book Project »	X	X			COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> • CNG • Réseau des économusées 		
4.8 Améliorer les connaissances et les compétences des entrepreneurs touristiques en matière de commercialisation en ligne	4.8.1 Informer les entrepreneurs touristiques sur l'importance et les avantages de développer leur présence Web	• Articles dans l'infolettre sur pourquoi se commercialiser en ligne et les avantages incluant des statistiques	X	X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> • CHR • MESI-MPA • EQ • SECCOL 	
		• Atelier de formation sur l'importance des commentaires en ligne		X					
	4.8.2 Former les entrepreneurs touristiques en matière de commercialisation en ligne et de présence Web	• Formation sur la création d'une page Facebook d'entreprise	X				TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> • CEN • EQ • CHR • EQ • CHR • EQ • MESI (MPA) 	
		• Formation sur la création d'un Trip Advisor et ses modalités		X					
		• Formation sur comment attirer l'attention et profiter des médias sociaux		X					
		• Registre des facilitateurs de créations de sites Web rendu disponible dans l'extranet		X					

Enjeu 4 : Le manque de qualification de la main-d'œuvre dans l'industrie touristique régionale (suite)

Objectif 4 : Développer les connaissances et les compétences de la main-d'œuvre de l'industrie touristique régionale (suite)

Sous-objectifs (changements souhaités)	Actions (moyens)	Indicateurs et livrables	Cibles/échéances				Porteurs	Partenaires potentiels	Progression / Suivi
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020			
4.9 Travailler avec les agents de développement touristique pour identifier les besoins de formation des pourvoyeurs pour que ceux-ci respectent les standards émis par la FPQ	4.9.1 Collaborer à l'identification des besoins de formation	<ul style="list-style-type: none"> Rapport listant les besoins de formations des pourvoyeurs 		X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> FPQ 	
	4.9.2 Mettre en œuvre et coordonner la dispensation des formations identifiées	<ul style="list-style-type: none"> Par exemple, formation sur la mécanique de petits moteurs, formation de guide de pêche, etc. 		X	X		TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CFPBJ EQ SRVTC CHRD FPQ 	
	4.9.3 Soutenir, par la formation, les pourvoyeurs dans la diversification de leurs activités	<ul style="list-style-type: none"> Formation sur le respect des exigences du touriste d'affaires 		X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CHRD TAQ EQ 	
4.10 Développer les compétences des RH œuvrant en tourisme d'aventure et de plein air	4.10.1 Coordonner la dispensation des formations nécessaires à l'obtention d'une accréditation AEQ	<ul style="list-style-type: none"> Formation biennale en guidage VHR 	X		X		COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CHRD 	
		<ul style="list-style-type: none"> Formation biennale des brevets pour canot-kayak 		X		X		<ul style="list-style-type: none"> CHRD Canots volants 	
		<ul style="list-style-type: none"> Formation sur les techniques d'animation de groupes touristiques 		X		X		<ul style="list-style-type: none"> Coach des entrepreneurs SRVTC 	
		<ul style="list-style-type: none"> Formation de guide de tourisme d'aventure autochtone 			X			<ul style="list-style-type: none"> CHRD SECCOL 	
		<ul style="list-style-type: none"> Formation de premiers répondants en région éloignée 		X		X		<ul style="list-style-type: none"> CHRD 	
		<ul style="list-style-type: none"> Formation « First Host » 			X			<ul style="list-style-type: none"> CHRD 	
	4.10.2 Offrir de la formation sur l'interprétation du patrimoine pour les entrepreneurs en tourisme cris	<ul style="list-style-type: none"> Formation « Heritage Interpreter » dispensée 		X			COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CHRD Aboriginal experiences 	
4.10.3 Offrir de la formation permettant aux guides autochtones de développer leurs connaissances par rapport à la forêt boréale	<ul style="list-style-type: none"> Formation introductive à la mycologie et aux produits forestiers non ligneux 		X			COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> FaunENord 		
	<ul style="list-style-type: none"> Formation introductive à l'ornithologie 		X				<ul style="list-style-type: none"> « Interpretative Kits » de l'ACCI 		
	<ul style="list-style-type: none"> Formation sur les plantes médicinales nordiques 		X				<ul style="list-style-type: none"> Coach des entrepreneurs 		
4.10.4 Offrir de la formation sur la gestion d'un camp	<ul style="list-style-type: none"> Formation sur la gestion d'un camp culturel dans un contexte touristique 			X		COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> Coach des entrepreneurs 		
4.10.5 Offrir de la formation sur comment se mettre en marché, faire son marketing et augmenter ses ventes	<ul style="list-style-type: none"> Formation sur les façons de faire sa promotion et d'augmenter ses ventes 			X		COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> Coach des entrepreneurs 		

Enjeu 4 : Le manque de qualification de la main-d'œuvre dans l'industrie touristique régionale (suite)

Objectif 4 : Développer les connaissances et les compétences de la main-d'œuvre de l'industrie touristique régionale (suite)

Sous-objetsifs (changements souhaités)	Actions (moyens)	Indicateurs et livrables	Cibles/échéances				Porteurs	Partenaires potentiels	Progression / Suivi
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020			
4.11 Collaborer au développement des compétences des gestionnaires des festivals et événements	4.11.1 Collaborer à l'évaluation par un consultant-coach des festivals et événements pour développer et renforcer leur capacité d'attraction et de rétention des visiteurs (programmation, d'activités, modèle de gestion, formations, statistiques, commercialisation, ventes, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre des recommandations de formation du rapport de consultation 		X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> SATQ/FEQ Comité d'organisation des festivités du 350^e de Waskaganish 	
4.12 Répertoire et faire le suivi des formations suivies par le personnel œuvrant dans l'industrie touristique crie	4.12.1 Faire le suivi des formations complétées dans la base de données	<ul style="list-style-type: none"> Formations suivies entrées dans la base de données 	En continu				COTA/EIT		
			X	X	X	X			
	4.12.2 Structurer l'offre de formation de façon à faciliter la recertification pour les personnes dont le certificat serait venu à échéance		En continu				COTA/EIT		
			X	X	X	X			

Enjeu 5 : Le manque de qualification des gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines

Objectif 5 : Créer un climat favorable à l'émergence d'une culture de gestion axée sur les ressources humaines dans les entreprises touristiques régionales

Sous-objetsifs (changements souhaités)	Actions (moyens)	Indicateurs et livrables	Cibles/échéances				Porteurs	Partenaires potentiels	Progression / Suivi	
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020				
5.1 Développer les connaissances et les compétences des gestionnaires de l'IT en matière de GRH	5.1.1 Mettre sur pied et tenir des activités d'information démontrant l'importance de la fonction GRH au sein des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> Chronique sur l'importance de la GRH parue dans l'infolettre corporative 		X	X	X	TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> MESI-MPA 		
		<ul style="list-style-type: none"> Séance d'information tenue avec les membres sur l'importance de la GRH 		X		X				
		<ul style="list-style-type: none"> Séance d'information, atelier ou conférence sur le sujet à l'AGA de COTA 			X		COTA/EIT			
	5.1.2 Offrir une formation sur comment mieux encadrer son personnel	<ul style="list-style-type: none"> Formation sur les meilleures pratiques d'encadrement en milieu de travail touristique 		X		X	TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CHRD MESI-MPA 	<ul style="list-style-type: none"> EQ 	
	5.1.3 Offrir de la formation sur comment motiver son personnel et le garder motivé	<ul style="list-style-type: none"> Formation sur les éléments motivateurs pour le personnel 			X		TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CHRD MESI-MPA 	<ul style="list-style-type: none"> EQ 	
	5.1.4 Faire la promotion de programmes de formation pouvant outiller les gestionnaires en matière de GRH	<ul style="list-style-type: none"> M3i, leadership de supervision, formationrh.ca, etc. 	En continu				TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> CQRHT SECCOL OTEC (pour v. anglophone) 	<ul style="list-style-type: none"> EQ 	
			X	X	X	X				

Enjeu 5 : Le manque de qualification des gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines (suite)

Objectif 5 : Créer un climat favorable à l'émergence d'une culture de gestion axée sur les ressources humaines dans les entreprises touristiques régionales (suite)

Sous-objectifs (changements souhaités)	Actions (moyens)	Indicateurs et livrables	Cibles/échéances				Porteurs	Partenaires potentiels	Progression / Suivi								
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020											
5.2 Sensibiliser les entreprises aux avantages de la formation continue en entreprise et en faire la promotion	5.2.1 Tenir des séances d'information et publier des chroniques sur le sujet dans l'infolettre corporative	<ul style="list-style-type: none"> Chronique dans l'infolettre corporative sur pourquoi la formation est un investissement et non une dépense (aussi disponible dans l'extranet) 		X			TBJ COTA/EIT										
	5.2.2 Appuyer les gestionnaires dans le développement de leurs mécanismes de formation interne et de transfert des connaissances	<ul style="list-style-type: none"> Gabarit d'un manuel de formation interne publié dans l'extranet (ensemble de l'information laissée par les formations dispensées) 			X		TBJ COTA/EIT										
	5.2.3 Recenser et faire connaître les sources de financement disponible à la formation en entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Liste des sources de financement disponibles à la formation en entreprise publiée sur l'extranet 		X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> EQ CHRD 									
	5.2.4 Développer des moyens de reconnaître les entreprises qui misent sur la formation continue	<ul style="list-style-type: none"> Volet pour la culture de formation continue intégrée au gala-reconnaissance 		X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> AITQ 									
	5.2.5 Mettre sur pied des incitatifs pour les employés ainsi que pour les gestionnaires pour les encourager à suivre de la formation	<ul style="list-style-type: none"> Programme d'incitatifs développés Certification AEQ remise aux entrepreneurs en tourisme d'aventure Cadeaux remis, à l'AGA, au personnel ayant complété et réussi une formation en tourisme Bourses remises, par COTA, aux personnes ayant gradué d'un programme de formation de niveau postsecondaire en tourisme 	<p>En continu</p> <table border="1"> <tr> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> </table> <p>En continu</p> <table border="1"> <tr> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> </table> <p>En continu</p> <table border="1"> <tr> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> </table>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> EQ-PAMT AEQ
X	X	X	X														
X	X	X	X														
X	X	X	X														
5.2 Développer l'expertise de formateurs en tourisme au sein de la région d'Eeyou Istchee Baie-James	5.3.1 Au travers des diverses formations en tourisme offertes sur le territoire, faciliter la certification de formateurs régionaux en la matière	<ul style="list-style-type: none"> Au moins 1 nouveau formateur en tourisme dans la région (formation continue) Registre des potentiels formateurs régionaux par champs d'expertise 	<p>En continu</p> <table border="1"> <tr> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> </table>	X	X	X	X	TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> AEQ CQRHT 								
	X	X	X	X													
5.3.2 Offrir de la formation pour former des formateurs potentiels	<ul style="list-style-type: none"> Formation pour formateurs offerte 		X			TBJ COTA/EIT	<ul style="list-style-type: none"> EQ CHRD 										

Entrée en vigueur et adoption

COTA Adopté à l'unanimité par le conseil d'administration le 8 décembre 2016, à Montréal.

EIT Adopté à l'unanimité par le conseil d'administration le 6 décembre 2016, à Montréal.

TBJ Adopté à l'unanimité par le conseil d'administration le 24 mars 2017, à Lebel-sur-Quévillon.

Table de concertation pour le développement de la main-d'œuvre touristique Adopté à l'unanimité par la table le 10 janvier 2017.
