

APPEL DE PROPOSITION — MANDATAIRE

Coordination du plan d'action pour la valorisation de la main-d'œuvre en tourisme

Région de Lanaudière

1. Mise en contexte

Comme plusieurs régions, Lanaudière ne fait pas exception en termes de préoccupations au sujet de la rareté de la main-d'œuvre et l'industrie du tourisme n'y échappe pas. C'est donc dans ce contexte que plusieurs entreprises en sont venues à exprimer, au même moment, les mêmes besoins. La situation commandait que nous nous y intéressions de façon plus sérieuse et c'est dans cette perspective que Tourisme Lanaudière, accompagnée du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), a entrepris une démarche pour cibler les meilleures actions à coordonner au sein de la région afin de supporter l'industrie et palier à la problématique.

En décembre 2018, le « Forum sur la richesse humaine en tourisme » a été organisé par Tourisme Lanaudière, en collaboration avec Services Québec, le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) et l'Alliance de l'industrie touristique du Québec.

Ce forum était orienté vers la réflexion autour des enjeux considérés comme prioritaires, soit favoriser l'attractivité ainsi que la rétention des employés en prenant en considération les aspects de saisonnalité. La démarche a été réalisée en partenariat avec les acteurs économiques concernés et impliqués dans les enjeux de la main-d'œuvre touristique régionale.

Le « Forum sur la richesse humaine en tourisme » a permis de dégager certains éléments de contexte :

Certaines spécificités propres aux entreprises touristiques de Lanaudière :

- > Une forte proportion de très petites entreprises;
- > Une demande de main-d'œuvre en hausse;
- > Surmenage du personnel pendant les périodes achalandées.

En termes de bassins de main-d'œuvre :

- > Une décroissance du nombre de jeunes dans la région (secteurs au nord);
- > Défis de fidélisation des travailleurs de carrière;
- > Une bonne présence de préretraités/retraités;
- > Une faible représentation des immigrants tout particulièrement dans le secteur des loisirs et divertissements;

- > Éloignement des bassins de main-d'œuvre pour les entreprises se situant dans la partie nord de la région.

En termes de conditions de travail :

- > Une forte saisonnalité dans les secteurs de l'hébergement et des loisirs et divertissements;
- > Des écarts de revenus d'emploi moyens qui réduisent la compétitivité du secteur dans la région.

À la suite de ce forum, Tourisme Lanaudière, avec l'appui du CQRHT et de Services Québec, a élaboré un plan d'action pour la valorisation de la main-d'œuvre en tourisme.

Ce plan d'action sur cinq ans prévoit des actions en lien avec les axes suivants :

- > Concertation
- > Recrutement et rétention de personnel
- > Saisonnalité
- > Formation pour les métiers
- > Formation aux gestionnaires
- > Valorisation du secteur du tourisme
- > Communication

2. Nature du mandat

La personne retenue aura comme mandat, sur une base contractuelle, de coordonner la mise en œuvre du plan d'action en assumant les rôles suivants :

- > Agir comme gardien des objectifs du plan d'action en assurant la cohésion des différents partenaires impliqués
- > Coordonner la mise en place globale des actions retenues
- > Coordonner l'opération de certaines actions spécifiques
- > Promouvoir, auprès des entreprises touristiques ciblées, les différents services qui seront mis en place dans le cadre de ce plan
- > Agir comme facilitateur et accompagnateur entre les entreprises touristiques et les organismes qui seront responsables d'offrir les services liés aux actions retenues

À titre d'exemple, le coordonnateur du plan d'action pour la valorisation de la main-d'œuvre aura à :

- > Développer un programme d'accompagnement personnalisé destiné à soutenir les entrepreneurs touristiques;
- > Mettre en place un programme de reconnaissance visant à faire croître l'appartenance des ressources humaines en tourisme dans Lanaudière;
- > En collaboration avec les institutions scolaires du territoire :

- Mettre en place des programmes destinés à la formation des métiers dans l'industrie touristique;
- Mettre en place un programme de formation en matière de développement numérique;
- > Mettre en place des programmes de formations en entreprise permettant le développement des compétences des gestionnaires;
- > Arrimer les outils de communication à l'ensemble des stratégies régionales et sectorielles. Mettre en place des programmes de formations en entreprise permettant le développement des compétences des gestionnaires.

3. Équipe de gestion du plan d'action

Le plan d'action pour la valorisation de la main-d'œuvre est **sous la responsabilité de la commissaire au développement de l'offre touristique de Tourisme Lanaudière**. Le coordonnateur relèvera donc de cette dernière dans la réalisation de ses mandats.

L'équipe de gestion du plan d'action est composée du directeur général et de la commissaire au développement touristique de Tourisme Lanaudière ainsi que du consultant mandaté. Cette équipe est aussi appuyée par des ressources externes provenant de Services Québec et du CQRHT. Tourisme Lanaudière pourra aussi s'adjoindre toute ressource jugée nécessaire à la réalisation du plan d'action.

4. Élaboration et présentation de la soumission

4.1 Contenu de l'offre de service

- Une description de votre expérience à titre de travailleur autonome ou d'employée, dans le domaine lié au mandat;
- Une description succincte de l'expérience de toute autre ressource humaine qui pourrait être affectée au mandat. *Notez que tous les professionnels mentionnés dans la soumission du fournisseur devront effectivement être affectés à la réalisation du mandat;*
- Un résumé de votre compréhension du mandat;
- Une présentation de votre approche et des méthodes que vous comptez utiliser afin de mettre en œuvre le plan d'action proposé.¹
- Votre taux horaire
- Le nombre d'heures pouvant être affectées au mandat proposé, pour la période allant du 1^{er} février 2020 au 31 mars 2021.

¹ Référence disponible sur demande : synthèse du Plan d'action pour la valorisation de la main-d'œuvre en tourisme, Tourisme Lanaudière.

- Votre degré de disponibilité afin d'effectuer des déplacements réguliers sur le territoire de Lanaudière et au siège social de Tourisme Lanaudière, à des fins de coordination.

Les montants soumis doivent être en dollars canadiens et inclure les coûts de la main-d'œuvre et de l'équipement nécessaire à l'exécution du contrat, de même que les frais généraux, les frais d'administration, les frais de déplacement, les avantages sociaux, les profits et les autres frais indirects inhérents au contrat et, lorsqu'ils s'appliquent, les frais et les droits d'auteur, les permis, les licences et les assurances.

4.2 Réception des soumissions

Tourisme Lanaudière n'acceptera les propositions que si elles parviennent à son siège social à l'attention de madame Elaine Desjardins, commissaire au développement de l'offre, au plus tard à 16 h 30, le 20 janvier 2020, à l'adresse courriel suivante : desjardins@lanaudiere.ca

La commissaire au développement se rend disponible pour une rencontre avec les soumissionnaires afin de préciser les éléments du présent document.

4.3 Acceptation et évaluation des soumissions

S'il est de l'intérêt de Tourisme Lanaudière, elle peut passer outre à tout vice de forme et défaut mineur que peut contenir la soumission. Tourisme Lanaudière n'est pas tenue de motiver l'acceptation ou le rejet de toute proposition. Tourisme Lanaudière ne s'engage à rembourser aucuns frais d'aucune sorte envers le ou les soumissionnaires. Tourisme Lanaudière n'est pas tenue d'accepter la plus basse ni aucune autre des propositions.

4.4 Contrat de service

Le mandataire retenu sera invité à signer un contrat de service selon les termes qui seront entendus, et ce, pour une période d'environ un an. Le contrat de service sera doté d'une clause de renouvellement automatique, à moins que l'une des deux parties ne signifie son intention de ne pas renouveler le mandat.

4.5 Résiliation

La direction générale de la Tourisme Lanaudière se réserve le droit de résilier tout contrat pour l'un des motifs suivants :

- Le fournisseur fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu dudit contrat;
- Le fournisseur ne répond plus aux attentes et besoins liés à l'évolution du plan d'action

- Le fournisseur cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de faillite, liquidation ou cession de ses biens.

4.6 Confidentialité

Le fournisseur s'engage à ne révéler ni ne faire connaître, sans y être dûment autorisé par la direction générale de Tourisme Lanaudière, quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans la préparation de l'offre.