

Repenser le travail, la main-d'œuvre et le lieu de travail

LISTE DE VÉRIFICATION

Réagir aux effets de la COVID-19 et à la nouvelle normalité

La planification de la main-d'œuvre est la pierre angulaire d'une entreprise touristique viable. Le tourisme dépend de ses employés pour offrir l'expérience; sans eux, le tourisme manque de cœur et de sens. La COVID-19 a eu de profondes répercussions sur la main-d'œuvre. Par conséquent, les employeurs doivent revoir complètement leurs pratiques et leurs politiques en matière de ressources humaines. Quelle que soit la taille de l'entreprise, ces plans de main-d'œuvre doivent prendre en considération les types de nouvelles compétences et les environnements de travail en constante évolution qui ont été mis en place en raison de la COVID-19.

Les employeurs du secteur du tourisme peuvent s'attendre à une période de reprise progressive et lente. Cette situation aura des répercussions sur les entreprises d'une façon qui leur est peu familière, comme le changement de modèles d'entreprise, l'adaptation ou le développement de nouveaux produits et services, ou l'apprentissage du travail avec moins de travailleurs et le recours accru à la technologie pour augmenter ou améliorer les services fournis. L'impact le plus profond de la COVID-19 sur les entreprises du tourisme réside possiblement au niveau des répercussions sur les travailleurs. Plus que jamais, la pandémie a fait ressortir la nécessité de disposer d'une main-d'œuvre résiliente qui s'adapte rapidement. Après tout, le tourisme dépend de la dimension humaine : c'est la main-d'œuvre qualifiée qui tient sa promesse de service.

Cette liste de vérification est destinée à aider les employeurs à repenser, à redéfinir et à optimiser leur main-d'œuvre pour répondre à l'avenir du travail.

MENER UNE RÉFLEXION SUR LES RÉPERCUSSIONS SUR VOTRE MAIN-D'ŒUVRE ET LES CHANGEMENTS QUI EN DÉCOULENT

Combien d'employés, et lesquels?

- À quoi ressemblera la main-d'œuvre (composition, nombre d'employés) dont vous aurez besoin en fonction des changements que vous prévoyez apporter à votre entreprise? Combien d'employés seront des travailleurs à temps plein, à temps partiel ou occasionnels?
- Pensez à vos besoins à court terme (peut-être 2 à 4 mois) et à plus long terme (par exemple 5 à 12 mois)
- Existe-t-il une possibilité de maintenir ou d'augmenter le nombre d'employés travaillant à distance?
- Y aura-t-il des licenciements?

Quelles sont les compétences nécessaires?

- Vos employés ont-ils les compétences requises?
- Quelles sont les lacunes?
- Cherchez des moyens d'offrir aux employés des rôles variés, adaptables et flexibles afin qu'ils acquièrent des connaissances et des compétences transférables et interfonctionnelles.



- Quels employés devraient revenir au travail et quand?**
 - Quels employés sont prêts à revenir? Lesquels ne le sont pas?
 - Certains des employés ont-ils besoin d'un soutien ou d'accommodements additionnels (p. ex. un horaire particulier en raison des soins à donner à quelqu'un ou un travailleur qui fait partie du groupe à risque élevé)?
- De nouveaux investissements sont-ils nécessaires pour permettre aux travailleurs d'être productifs?** Par exemple :
 - Reconfiguration du lieu de travail pour respecter les distances physiques et les mesures de santé et de sécurité.
 - Recyclage professionnel ou formation pour préparer les travailleurs à de nouvelles exigences, telles que les protocoles de nettoyage, les tâches nouvelles ou modifiées, la gestion du personnel travaillant à distance, les cyber-risques et la protection des données.
 - Réoutillage ou amélioration des plates-formes technologiques ou de l'accès aux outils de collaboration (à la fois à la maison et sur le lieu de travail, pour permettre aux personnes de passer facilement de l'un à l'autre).
 - Nouvelles technologies pour augmenter ou améliorer le travail des employés.
- Quels sont les changements à apporter aux politiques des ressources humaines?** Par exemple :
 - Procédures de déclaration de maladie.
 - Absences prolongées (p. ex. les employés en quarantaine ou en auto-isollement, les congés payés et les congés).
 - Politiques d'accommodement sur le lieu de travail.
 - Directives relatives aux déplacements du personnel.
 - Travail à distance.
 - Loi sur la protection de la vie privée dans le contexte des pandémies et droits des employés et des employeurs.

ÉLÉMENTS ESSENTIELS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION DANS VOTRE PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE POST-COVIDIENNE

- Mettre l'accent sur la santé, la sécurité et le bien-être des employés et leur accorder la priorité,** par exemple :
 - Aider les employés à avoir confiance en leur propre sécurité.
 - Rechercher des moyens d'aider les employés à résoudre leurs problèmes financiers ou à demander une aide financière, le cas échéant.
 - Offrir un soutien aux travailleurs qui luttent pour leur santé mentale.
- Respecter les nouveaux protocoles** (p. ex. les procédures à suivre lorsqu'un employé obtient un résultat positif au test de dépistage de la COVID-19 et les conséquences pour les clients, les autres membres du personnel et les produits)
- Formation nouvelle/élargie en matière de santé et de sécurité**
- Pratiques de travail à distance/télétravail**
- Conseils pour les travailleurs à haut risque et les travailleurs essentiels**
- Tirer parti des programmes gouvernementaux**



- Des politiques claires**, notamment :
 - Comment traiter les absences pour cause de maladie ou de soins à des proches
 - Protocoles pour les clients
 - Procédures de déclaration de maladie

**Les politiques devront tenir compte de dispositions spéciales pour les parents p. ex. pour faire face à des fermetures prolongées d'écoles ou de garderies) et pour le personnel qui voyage et pourrait être obligé de rester à destination plus longtemps que prévu.*
- Répercussions des licenciements**
- Répercussions sur les polices et les primes d'assurance et autres accords de longue date** que les employeurs ont conclus avec leurs employés

NOTES

Vous pourriez également vouloir consulter les listes de vérification suivantes sur la relance du tourisme :

- Aider les employés à réintégrer leur emploi ou à assumer de nouveaux rôles
- Recommandations relatives au licenciement des employés

