

Message personnel

■ Cela mérite réflexion

Certains travailleurs n'ont parfois pas les compétences requises. Les procédures d'engagement du secteur public ne tiennent pas toujours compte des réalités du secteur et des besoins en terme de profils. Les définitions des fonctions ne sont pas souvent assez précises. Les emplois subventionnés sont aussi assortis de contraintes légales pas toujours adaptées à notre secteur.

■ Bon, mais encore ?

Il s'agit de s'interroger sur la politique d'engagement à mener en se basant sur l'adéquation entre les compétences et les fonctions. On n'engage pas pour faire plaisir à quelqu'un. Il faut aussi tenir compte des conditions d'accès aux aides à l'emploi et s'efforcer en même temps de pérenniser les emplois précaires.

■ Soyons concrets

Un travailleur du secteur doit avoir «l'esprit» tourisme, c'est-à-dire une disponibilité pour l'autre.

Il doit avoir le sens de l'accueil et pouvoir résister au stress.

Il doit connaître plusieurs langues s'il occupe une fonction de contact avec le client.

Il doit être polyvalent.

Il doit avoir suivi la formation spécialisée que nécessite sa fonction.

■ Retenez bien ceci

- Le conseil: "le bon engagement, c'est la bonne personne à la bonne place".
- Plus la définition de fonction est claire et détaillée, plus votre recrutement sera précis.
- Il faut tenir compte des caractéristiques spécifiques de la génération Y, tant au niveau du recrutement que du mode de travail.
- Le défi est aussi de faire travailler ensemble plusieurs générations très différentes.

■ Les tuyaux du net

- Formation sur les profils de fonction : www.msw.be ou www.cessoc.be (formations sur mesure pour les asbl)
- Dix conseils pour mener un entretien de recrutement : <http://www.ganuta.com/data/Files/10%20conseils%20pour%20entretien%20de%20recrutement.pdf>
- Pour faire cohabiter les différentes générations au travail : <http://veilletourisme.ca/2010/11/25/multigeneratio-culturel-la-main-d-oeuvre-de-demain/>
- Pour mieux cerner la génération Y : <http://veilletourisme.ca/2008/04/11/attention-la-generation-y-debarque-dans-vos-entreprises/>

- Les Aides à l'emploi en Wallonie : <http://emploi.wallonie.be/Infos/PlanSiteEmploi2.html#>
- Référentiel Européen des Professions Muséales : http://icom.museum/fileadmin/user_upload/pdf/professions/rererentieldesprofessions.pdf

■ Le mot : génération Y

La génération Y regroupe des personnes nées entre le début des années 1980 et le début des années 2000. On parle aussi de la "net generation" pour signifier le fait que ces enfants ont grandi dans un monde où l'ordinateur personnel, le jeu vidéo et Internet sont devenus de plus en plus importants.

Résumons-nous

- L'engagement de personnel nécessite de la rigueur dans la procédure
- Le bon fonctionnement d'une attraction est étroitement lié aux compétences des travailleurs