

PROJET PILOTE : travailleurs de 50 ans et plus  
dans des bureaux d'information touristique  
Région : Cantons-de-l'Est

Éléments de la présentation faite par Mme Sylvie Vandal  
Commissaire au tourisme,  
CommercETourisme, Granby et région

- Gérer le succès subséquemment au communiqué de presse
- Application plus nombreuse de la gent masculine (90 %)
- Sites internet = excellents pour recrutement (association de retraités, citéboomers.com, etc.)
- Entrevues : candidats détendus en entrevue même si dans plusieurs cas, cela faisait des années qu'ils n'en avaient plus passées (choix et non obligation)
- Intérêt pour le poste : Contact avec le public, rester « branché » sur la société, salaire vraiment secondaire (image : comparaison avec les grands-parents et leurs petits enfants : prendre le meilleur)
- Embauche : Gilles, retraité depuis 5 ans, 63 ans et Nicole, retraitée active depuis 2 ans, 62 ans
- Intégration plus qu'intéressante avec les jeunes, le mix générationnel est un succès :
  - Ouverture des *50 ans et plus* à l'apprentissage, aux connaissances des jeunes (avides d'apprendre) et soutien des jeunes à la formation « terrain »
  - Complicité, certains jeunes ont même mentionné « fusion »
  - Partage de leur expérience, maturité, vécu, les jeunes aimaient leurs histoires (curiosité des jeunes vis-à-vis l'expérience *des 50 ans et +*)
  - Égalité dans l'emploi, aucune différence, aucun isolement
- Différences :
  - Les jeunes sont moins prompts à répondre à la clientèle (générosité) alors que les 50 ans et + sont soucieux d'aider la clientèle, d'aller au-delà de la demande (service Wow!). Ils sont une présence rassurante pour les clients. Ils occupent ce poste par choix.
  - Les jeunes sont plus souples et ont une manière différente de travailler, ils occupent ce poste par « obligation ». Différence également dans le rapport avec la technologie!!
  - Les deux partagent toutefois une préoccupation pour leur qualité de vie et la place du travail dans cette dernière.
- Les *50 ans et plus* veulent :
  - Un horaire flexible
  - Vivre une expérience enrichissante
  - Un emploi qui rejoint leurs valeurs
  - Mettre à profit leur expérience en rendant service aux autres
  - Un environnement de travail agréable et peu de responsabilité
  - Le plaisir dans le travail
- 2 postes dans 2 bureaux : nos erreurs de parcours...

- Identifier un *50 ans et +* comme « coach » dans un bureau saisonnier pour encadrer les jeunes (anecdote)
- Donner une formation intensive et ne pas les intégrer immédiatement pour passer de la théorie à la pratique (cause : besoin de ressources en fin de saison)

## CONCLUSION :

### Pour les 50 ans et + :

- très enthousiastes vis-à-vis ce projet, se trouvent chanceux d'avoir été choisis
- ont encore plus aimé le travail qu'ils ne le pensaient
- aiment apprendre et partager leurs connaissances
- ont apprécié l'expérience en tourisme (travailler avec des gens en vacances) et les découvertes de ce secteur d'activités
- la synergie avec l'équipe des jeunes
- sont prêts à revenir l'an prochain et espèrent que le projet sera reconduit

### Pour les jeunes :

- l'ouverture des aînés à leur monde, leur mode de vie (pas de jugement)
- n'ont plus la même perception des *50 ans et +*
- l'échange et le partage d'expériences différentes, des connaissances
- la complicité

### Pour l'organisation :

- agréable surprise quant au mix intergénérationnel
- service client des *50 ans et +* à la hauteur des attentes
- influence positive sur les jeunes et réciprocité (équilibre)
- comble le besoin en personnel saisonnier et occasionnel
- la disponibilité des *50 ans et +*
- belle ambiance de travail!
- À recommander