

# CONSTATS SUR LE DEC EN TOURISME

## LES BESOINS ET LE POINT DE VUE DE L'INDUSTRIE



2020

RAPPORT RÉALISÉ PAR **som**

# CONTEXTE, MÉTHODOLOGIE ET REMERCIEMENTS

En 2019, le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur du Québec (MEES) a amorcé des travaux visant la révision du programme du DEC en Tourisme. S'agissant d'un programme de formation initiale particulièrement stratégique pour l'industrie touristique, le CQRHT a entrepris de mener une vaste consultation des entreprises et des experts du secteur afin de cerner les besoins et d'alimenter la réflexion sur l'adéquation entre la formation, les compétences et les emplois.

Le mandat d'inventorier les volets de compétences qui sont à développer (formation initiale et continue) et de sonder le pouls de l'industrie sur le DEC en tourisme a été confié à la firme de sondage SOM. Les activités de recherche suivantes ont été réalisées :

- Une enquête téléphonique auprès de 208 entreprises dans le secteur des services de voyages menée du 3 au 13 mars et du 15 juillet au 30 septembre 2020 (arrêt momentané en raison de la pandémie);
- Un sondage en ligne auprès de 64 entreprises du secteur des loisirs, du divertissement et de l'hébergement en nature (du 4 août au 5 octobre 2020);
- Seize entrevues en profondeur avec des entreprises et experts du secteur (réalisées du 13 au 26 février et du 18 août au 6 octobre 2020);
- Une recherche documentaire.

Ce document présente les principaux constats qui émanent de ces activités et qui sont pertinents à la réflexion sur le DEC en tourisme. Il contient des informations tirés de deux autres rapports réalisés en marge de cette étude:

- La main-d'œuvre et les compétences d'avenir dans le secteur des services de voyages (disponible sur [http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2021/01/Etude\\_Svc\\_Voyage\\_Compétences\\_Avenir.pdf](http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2021/01/Etude_Svc_Voyage_Compétences_Avenir.pdf))
- Les besoins en compétences dans les secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature (disponible sur [http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2021/01/Compétences\\_loisirs-et-divertissements\\_final.pdf](http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2021/01/Compétences_loisirs-et-divertissements_final.pdf))

Le CQRHT remercie les entreprises et experts du secteur qui ont participé aux diverses activités de l'étude ainsi que les associations sectorielles en tourisme qui ont rendu possible la distribution des sondages aux entreprises et organisations visées.



Pour tout renseignement ou commentaire concernant ce document, veuillez contacter:

**Conseil québécois des ressources humaines en tourisme**

2751, boul. Jacques-Cartier Est, bureau 200

Longueuil Québec J4N 1L7

info@cqrht.qc.a

Téléphone 450 651-1099

Cette étude a été produite grâce à la contribution financière du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) ainsi que du ministère du Tourisme (MTO).

Avec la participation financière de:



**Note:** Le générique masculin est utilisé dans ce document uniquement pour alléger le texte

# TABLE DES MATIÈRES

<b>05</b>	/Introduction
<b>08</b>	/Chapitre 1: Les besoins
<b>14</b>	/Chapitre 2 : Les compétences d'avenir dans le secteur des services de voyages
<b>24</b>	/Chapitre 3 : Les besoins en compétences et les compétences d'avenir dans le secteur des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature
<b>30</b>	/Chapitre 4 : Le DEC en tourisme

# PRINCIPALES CONCLUSIONS

1

Les besoins de l'industrie pour des finissants en tourisme sont élevés.

Exception faite du contexte particulier et temporaire de la COVID, les besoins en main-d'œuvre dans les professions ciblées par le DEC en Tourisme iront vraisemblablement en augmentant.

Aux prises avec des taux de postes vacants élevés, les entreprises estiment qu'une des principales causes de leurs difficultés de recrutement est le manque de candidats qualifiés.

Les finissants en tourisme sont des candidats recherchés.

2

Aucun des trois grands types de compétences n'est à négliger pour l'avenir mais le savoir-être prendra une importance grandissante.

Les compétences d'avenir soulevées par les entreprises se répartissent assez équitablement dans les professions étudiées entre le savoir, le savoir-être et le savoir-faire mais avec l'accent sur le savoir-être. Les compétences les plus souvent mentionnées sont:

**Savoir:** connaissances sur les destinations (géographiques, historiques et culturelles), bilinguisme, connaissances des procédures de sécurité

**Savoir-être:** capacité d'adaptation, sensibilité aux autres cultures et à la diversité des clientèles

**Savoir-faire:** compétences liées à l'expérience client, capacité à gérer des ressources humaines

3

Les améliorations à apporter au DEC en tourisme

Le programme d'études Techniques de tourisme devrait continuer à développer les compétences de base actuellement prévues au programme, mais intensifier et élargir considérablement les compétences requises liées à la transformation numérique, augmenter la part accordée à la connaissance approfondie de la géographie et des destinations ainsi que réfléchir aux possibilités d'intégrer des manières de développer davantage les compétences liées au savoir-être.

Les modes d'apprentissage devraient être modernisés et l'attractivité du programme développée. Le programme devrait être basé sur des technologies de pointe et permettre une plus grande flexibilité et personnalisation.

# Introduction



# LE DEC EN TOURISME, LES PROFESSIONS VISÉES ET LES APPELLATIONS D'EMPLOI UTILISÉES POUR CETTE ÉTUDE

Le programme d'études Techniques du Tourisme vise à rendre les personnes aptes à exercer la profession de technicien en tourisme. Il a été approuvé en 2000 et n'a subi aucune modification depuis. Il dure 2 520 heures-contact dont 1 860 en formation spécifique (tronc commun de 16 compétences) et 660 heures (26 % des heures du programme) qui sont consacrées à l'une de ses trois voies de spécialisation. Il vise 6 professions selon la classification nationale des professions (CNP). Ces professions sont en demande dans les secteurs des **services de voyages, des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature**. Les appellations d'emploi utilisées dans le cadre de l'étude pour désigner les CNP visées sont indiquées dans le tableau.

	Voies de spécialisation		
	A - Accueil et guidage touristiques	B - Mise en valeur de produits touristiques	C - Développement et promotion des produits du voyage
<b>Compétences développées</b>	Accueillir, animer ou guider des touristes dans des contextes variés	Développer des produits et services touristiques en fonction des besoins réels ou pressentis des consommateurs  Coordonner les activités d'un événement touristique	Analyser l'offre de service en matière de destinations touristiques internationales dans le but de créer ou modifier des forfaits
<b>Professions visées par le programme selon les voies de spécialisation</b>	<b>Appellations d'emplois utilisées pour cette étude</b>		
Planificateurs de congrès et d'événements (CNP 1226)*	Coordonnateur d'événements*	Coordonnateur d'événements*	Coordonnateur d'événements*
Superviseurs des services d'hébergement, de voyages, de tourisme et des services connexes (CNP 6313)		Superviseur	Superviseur
Représentants des ventes et des comptes – commerce de gros (non-technique) (CNP 6411)		Délégué commercial	
Conseiller en voyages (CNP 6521)*		Conseiller en voyages* Forfaitiste/acheteur	Conseiller en voyages* Forfaitiste/acheteur
Guides touristiques et guides itinérants (CNP 6531)	Guide accompagnateur Guide de ville** Guide animateur	Guide accompagnateur Guide de ville** Guide animateur	Guide accompagnateur Guide de ville** Guide animateur
Autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle (CNP 6552)	Préposé au service à la clientèle Préposé à l'accueil et à l'information touristique	Préposé au service à la clientèle Préposé à l'accueil et à l'information touristique	Préposé au service à la clientèle Préposé à l'accueil et à l'information touristique

\* Il existe aussi des programmes de formation spécifique pour les organisateurs de congrès (Gestion des d'évènements et de congrès (AEC) et Coordination d'évènements et de congrès (AEC) ainsi que pour les agents de voyages (Conseil et ventes de voyages (DEP).

\*\* Les guides qui désirent exercer leur métier dans les villes de Montréal et Québec doivent obligatoirement avoir suivi un cours de guide touristique pour obtenir le permis de la ville dans laquelle ils veulent travailler.

Source: Inforoute FPT.org (<https://www.inforoutefpt.org/progColDet.aspx?prog=379&sanction=1>) et MEES, *Fiche d'état de situation d'un programme d'études*, 2019.

# PICTOGRAMMES UTILISÉS DANS CE DOCUMENT

Repérez les pictogrammes suivants afin d'identifier rapidement la provenance des informations



Données secondaires ou statistiques publiques



Entrevues en profondeur auprès des experts du domaine (n : 16)



Sondage téléphonique auprès des agences de voyages, bureaux d'information touristique et professionnels de congrès (n : 208)



Sondage en ligne auprès des entreprises des loisirs, du divertissement et de l'hébergement en nature (n : 64)

Les pictogrammes suivants sont utilisés pour faire référence à un sous-secteur des services de voyages



Entreprises spécialisées en voyages



Congrès et tourisme d'affaires



Lieux d'accueil et de renseignement touristique

Les notes et légendes ci-dessous sont utilisées dans le rapport

## Interprétation prudente des résultats



\* Ce symbole indique un résultat à interpréter avec prudence en raison du niveau d'imprécision élevé qui y est associé.

\*\* Ce symbole indique un résultat qui ne doit pas être diffusé à grande échelle en raison du niveau d'imprécision particulièrement élevé qui y est associé.

NSP : Ne sait pas



Pour les questions à plusieurs mentions possibles, la somme des pourcentages excède 100 %.

# Chapitre 1

- LES BESOINS



# L'ÉVOLUTION DE LA DEMANDE (SERVICES DE VOYAGES)



## Évolution de l'emploi dans les professions stratégiques

Base : entreprises ayant au moins un employé occupant la profession au sein de l'organisation

Profession	Évolution prévue des besoins			Évolution prévue	Entreprises de 50 employés ou plus (hausse)
	Augmentation	Stable	Diminution		
Conseiller en voyages (n : 59)	48 %	30 %	19 %	↗	67 %
Guide-accompagnateur (n : 29)*	42 %	47 %	10 %	↗	67 %
Forfaitiste/acheteur (n : 31)	35 %	44 %	20 %	↗	41 %
Coordonnateur de groupes/FIT (n : 31)	8 %	73 %	17 %	↗	72 %
Guide de ville (n : 6)**	0 % (100 %)	56 %	17 % (0 %)		
Préposé à l'accueil ou à l'information touristique (n:62)	11 %	77 %	10 %	Stable	
Délégué commercial (n : 43)	25 %	69 %	5 %	↗	57 %

### Des besoins en hausse pour tous les postes par rapport au niveau d'avant la pandémie

Les besoins en main-d'œuvre pour l'ensemble des professions ciblées pour le secteur des services de voyages devraient augmenter sur un horizon de trois ans (par rapport aux besoins d'avant la pandémie). Seul le poste de préposé à l'accueil ou à l'information touristique devrait stagner. Cette croissance prévue s'inscrit dans un contexte où le secteur a connu une croissance annuelle de sa main d'œuvre de l'ordre de 1 % entre 2015 et 2019, après avoir connu un déclin depuis les années 2000, notamment à cause du Web qui favorise l'autonomie des clientèles.

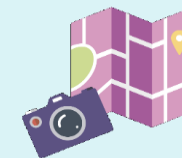
Les grosses agences sont encore plus convaincues de voir leurs besoins augmenter au cours des prochaines années. Le coordonnateur de groupes représente un cas particulier. Même si plus d'entreprises prévoient une baisse des besoins pour cette profession, la grande majorité des grosses agences (72 %) prévoient une hausse. C'est pourquoi la tendance globale devrait être à la hausse pour ce poste aussi.

Alors que l'évolution des besoins augmente avec la taille des organisations, le lien avec le niveau d'avancement de la transformation numérique est moins clair. Dans certains cas, la maturité numérique se fait au détriment de la main-d'œuvre.

Les estimations par profession de l'évolution prévue des besoins n'ont pas été recueillies pour le secteur des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature.



# LA DEMANDE DE FINISSANTS EN TOURISME (SERVICES DE VOYAGES)



## Types de candidats recherchés dans les entreprises de services de voyages

Base : entreprises ayant au moins un employé occupant la profession au sein de l'organisation

Profession	Types de candidats recherchés (plusieurs mentions possibles)
Conseiller en voyages (n : 59)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Finissants en tourisme (48 %)</b></li> <li>• <b>Immigrants établis (32 %)</b></li> <li>• Semi-retraités ou retraités (25%)</li> <li>• Étudiants (13 %)</li> </ul>
Guide-accompagnateur (n : 29)*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Semi-retraités ou retraités (47 %)</b></li> <li>• Immigrants établis (15 %)</li> <li>• <b>Finissants en tourisme (14 %)</b></li> <li>• Candidats à l'étranger (6 %)</li> <li>• Étudiants (5 %)</li> </ul>
Forfaitiste/ acheteur (n : 31)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Finissants en tourisme (59 %)</b></li> <li>• <b>Immigrants établis (44%)</b></li> <li>• Étudiants (26 %)</li> <li>• Candidats à l'étranger (14 %)</li> </ul>
Coordonnateur de groupes/FIT (n : 31)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Immigrants établis (40%)</b></li> <li>• <b>Finissants en tourisme (34 %)</b></li> <li>• Semi-retraités ou retraités (21 %)</li> <li>• Étudiants (7 %)</li> </ul>
Guide de ville (n : 6)**	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Étudiants (67 %)</b></li> <li>• <b>Semi-retraités ou retraités (50 %)</b></li> <li>• <b>Finissants en tourisme (17 %)</b></li> <li>• Immigrants établis (17 %)</li> </ul>
Préposé à l'accueil ou à l'information touristique (n : 62)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Étudiants (85 %)</b></li> <li>• Semi-retraités ou retraités (37 %)</li> <li>• <b>Finissants en tourisme (32 %)</b></li> <li>• Immigrants établis (11 %)</li> </ul>
Délégué commercial (n : 43)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Finissants en tourisme (51 %)</b></li> <li>• Immigrants établis (19 %)</li> <li>• Candidats à l'étranger (9 %)</li> <li>• Semi-retraités ou retraités (7 %)</li> </ul>

### Les finissants en tourisme : des candidats recherchés

Les finissants en tourisme sont particulièrement recherchés pour occuper les postes qui requièrent un bon niveau de connaissance du secteur des voyages et de l'industrie touristique, comme le forfaitiste, le conseiller en voyages et le coordonnateur de groupes.

### Un avenir prometteur pour les finissants en tourisme

Les finissants en tourisme représentent le principal bassin de recrutement pour le poste de délégué commercial. Cela étant dit, c'est un poste qui nécessite généralement un certain niveau d'expérience. Les finissants ont donc avantage à cumuler quelques expériences pertinentes avant de pouvoir l'occuper. Au même titre que les postes associés aux agences de voyages, **les besoins devraient être en hausse** sur un horizon de trois ans par rapport aux besoins d'avant la pandémie.

### L'accueil et le renseignement touristique : surtout une affaire d'étudiants

La grande majorité des nouveaux candidats recrutés pour les postes de guide de ville et de préposé à l'accueil ou à l'information touristique sont des étudiants. Malheureusement pour eux, il n'y a pas de croissance prévue pour ces professions au cours des prochaines années en raison notamment des évolutions technologiques qui ont rendu plus facile l'obtention d'informations historiquement fournies par les personnes occupant ces postes.

# LA DEMANDE DE FINISSANTS EN TOURISME (LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS ET HÉBERGEMENT EN NATURE)



## Types de candidats recherchés dans les entreprises dans les secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature

Base : entreprises ayant au moins un employé occupant la profession au sein de l'organisation

Profession	Types de candidats recherchés (plusieurs mentions possibles)	Principale formation exigée (plusieurs mentions possibles)
Préposé au service à la clientèle (n : 58)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Étudiants (48 %)</b></li> <li>• Semi-retraités ou retraités (8%)</li> <li>• <b>Finissants en tourisme (5 %)</b></li> <li>• Immigrants établis (2 %)</li> <li>• Aucun en particulier (33 %)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diplôme d'études secondaires (47 %)</b></li> <li>• <b>DEC en tourisme (14%)</b></li> <li>• DEC sans précision (3 %)</li> <li>• DEC en techniques de loisirs (2 %)</li> <li>• Aucun diplôme requis (47 %)</li> </ul>
Superviseur (n : 37)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Étudiants (16 %)</b></li> <li>• <b>Finissants en tourisme (8 %)</b></li> <li>• Candidats à l'étranger (6 %)</li> <li>• Semi-retraités ou retraités (3 %)</li> <li>• Aucun en particulier (60 %)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diplôme d'études secondaires (24 %)</b></li> <li>• <b>DEC en tourisme (19%)</b></li> <li>• DEC sans précision (8 %)</li> <li>• DEC en techniques de loisirs (5 %)</li> <li>• Aucun diplôme requis (30 %)</li> </ul>
Guide ou animateur (n : 28)*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Étudiants (43 %)</b></li> <li>• <b>Finissants en tourisme (18 %)</b></li> <li>• Candidats à l'étranger (3 %)</li> <li>• Aucun en particulier (14 %)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diplôme d'études secondaires (36 %)</b></li> <li>• <b>DEC en tourisme d'aventure (36%)</b></li> <li>• <b>DEC en tourisme (14 %)</b></li> <li>• DEC en techniques de loisirs (7 %)</li> <li>• Aucun diplôme requis (18 %)</li> </ul>
Coordonnateur d'évènements (n : 8)*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Étudiants (25 %)</b></li> <li>• <b>Finissants en tourisme (12 %)</b></li> <li>• Semi-retraités ou retraités (12 %)</li> <li>• Aucun en particulier (25 %)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DEC en tourisme d'aventure (25%)</b></li> <li>• DEC en techniques de loisirs (13 %)</li> <li>• Diplôme universitaire spécialisé en tourisme (13 %)</li> <li>• Diplôme en art (13 %)</li> <li>• Aucun diplôme requis (0 %)</li> </ul>

**Les finissants en tourisme : des candidats recherchés surtout pour les postes de guide ou d'animateur et de coordonnateur d'événements.** Pour les autres postes, peu de formation est requise, ou au plus, un diplôme d'études secondaires.

### Le service à la clientèle ainsi que les activités de guidage et d'animation : surtout une affaire d'étudiants

Les nouveaux candidats recrutés pour les postes de préposé au service à la clientèle et au renseignement touristique et de guide ou d'animateur sont majoritairement des étudiants (respectivement 48 % et 43 %).

# POSTES VACANTS



Profession	Postes vacants en 2019
Conseiller en voyages (n : 59)**	100 (1 %)
Guide-accompagnateur (n : 29)**	< 25 (1 %)
Forfaitiste/acheteur (n : 31)**	50 (4 %)
Coordonnateur de groupes/FIT** (n : 31)	< 25 (4 %)
Délégué commercial (n : 61)	< 25 (4 %)
Guide de ville (n : 10)**	-
Préposé à l'accueil et à l'information touristique (n : 115)	130 (4 %)



Profession	Postes vacants en 2018
Préposé au service à la clientèle	11 %
Responsables des opérations/du service à la clientèle*	9 %
Guide, animateur ou interprète*	7 %
Coordonnateur d'événements**	14 %

Source: SOM pour le CQRHT, *Étude sur la main-d'œuvre des secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature*, août 2019

## Plusieurs postes vacants observés dans les deux secteurs

La proportion de postes vacants, définis ici comme les postes ayant été vacants pendant une période suffisamment longue pour nuire aux opérations, est largement supérieure à la moyenne québécoise pour tous les postes. En effet, à l'échelle de l'économie québécoise, la proportion de postes vacants de longue durée était nettement inférieure à 1 % en 2019.

## Le manque de candidats qualifiés parmi les causes principales des difficultés de recrutement :



Le manque de candidats qualifiés est important pour toutes les professions visées par le DEC en tourisme mais il est particulièrement criant pour la profession de guide-accompagnateur



Le manque de candidats qualifiés vient en tête de liste des causes des difficultés de recrutement (après la rareté généralisée de main-d'œuvre) pour tous les postes sauf pour les préposés au service à la clientèle.



## INSCRIPTIONS ET DIPLOMATIONS – DEC EN TOURISME

Les tableaux suivants présentent l'évolution du nombre total d'inscriptions et du nombre de diplômés pour les années civiles de 2015 à 2019.

Nombre total d'inscriptions			
2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
241	254	251	253

Diplômes émis pour les années civiles 2015 à 2019					
2014	2015	2016	2017	2018	2019
212	185	227	183	196	166

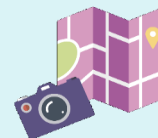
Source : Ministère de l'Enseignement supérieur (MES), DGPP, DIS, Portail informationnel, système SYSEC, données au 1er novembre 2020

### Une tendance à la baisse dans le nombre de diplômés

Globalement, l'offre de techniciens en tourisme a suivi une tendance à la baisse depuis quelques années. Le nombre total de diplômés a chuté de 22 % entre 2014 et 2019 (passant de 212 à 166). En ce qui concerne le nombre d'inscriptions, il est resté plutôt stable, ce qui indique un taux d'abandon en hausse (et mérite peut-être une analyse des raisons d'abandon).

# Chapitre 2

- **LES COMPÉTENCES D'AVENIR DANS LE SECTEUR DES SERVICES DE VOYAGES**



## LES AXES DE COMPÉTENCES

Dans le cadre du présent chapitre, les compétences seront abordées selon les trois axes suivants : **savoir**, **savoir-être** et **savoir-faire**.

Une étude de la Banque Royale du Canada (RBC)\* citée par l'Université de Sherbrooke note que les candidates et candidats devront présenter des aptitudes « humaines » (**savoir-être**) pour demeurer concurrentiels sur le marché du travail au cours des prochaines années.

En effet, la demande d'aptitudes comme l'**esprit critique**, la **perspicacité sociale** et l'**écoute active** augmentera dans tous les secteurs d'emploi. Par ailleurs, l'intelligence émotionnelle, le leadership et l'influence sociale ainsi que l'orientation vers les services devraient connaître une augmentation singulière de la demande par rapport à leur importance actuelle. Toujours selon cette étude de RBC, la **sensibilité aux autres cultures** et l'**adaptabilité** gagneront aussi à être cultivées. Ces tendances vont dans le même sens que les principaux constats sur le marché du travail d'une étude du Forum économique mondial\*\*.

Plusieurs de ces aptitudes humaines s'inscrivent dans l'axe du **savoir-être** et la présente étude confirme de façon éloquent leur importance stratégique pour les emplois de demain, particulièrement dans le secteur des services de voyages, qui nécessitent de fortes habiletés relationnelles. À titre d'exemple, la **capacité d'adaptation**, qui inclut des concepts liés au savoir-être comme la flexibilité, l'autonomie et la débrouillardise, arrive en tête de l'ensemble des compétences d'avenir recherchées par les employeurs.

Enfin, le **discernement** et la **capacité à prendre une décision** seront les deux qualités essentielles pour occuper pratiquement tous les postes de demain. La **capacité à gérer** du personnel et des ressources sera aussi un incontournable pour plus des deux tiers des emplois de demain.

\*Humains recherchés – Facteurs de réussite pour les jeunes Canadiens à l'ère des grandes perturbations, Banque Royale du Canada, 2018.

Lien ci-après: <https://www.rbc.com/dms/entreprise/objectifavenir/humains-recherches-facteurs-de-reussite-pour-les-jeunes-canadiens-a-lere-des-grandes-perturbations.html>

\*\*The Future of Jobs Report, 2020: World Economic Forum

Lien ci-après: <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020>

Définition donnée aux répondants sur les compétences dans le cadre du sondage téléphonique: le **savoir** représente les connaissances, le **savoir-être** réfère à des qualités personnelles ou à des traits de personnalité) et le **savoir-faire** à une série de compétences prédisposant les individus à réaliser des tâches -parfois, le savoir-faire peut même référer à la tâche elle-même.

# LES COMPÉTENCES D'AVENIR



## Les trois grands axes de compétences

Les trente-deux (32) compétences d'avenir identifiées par les entreprises pour les professions stratégiques sont regroupées en trois grandes dimensions, soit le **savoir**, le **savoir-être** et le **savoir-faire**. Alors que les compétences liées au savoir-être sont généralement assez bien délimitées par rapport aux deux autres, il en va tout autrement pour le savoir et le savoir-faire. Les compétences numériques représentent un bon exemple de la délimitation parfois floue qui existe entre ces deux types de compétences. En effet, ces dernières passent d'abord et avant tout par un bagage minimal au chapitre du savoir, qui est par la suite consolidé par l'utilisation fréquente d'une variété d'outils informatiques (savoir-faire). Dans le cadre de l'analyse qui suit, les compétences numériques ont été classées dans la catégorie « Savoir », car des connaissances de base solides à ce chapitre permettent aux employés de s'adapter plus rapidement à l'utilisation de divers logiciels qu'ils ne maîtrisent pas nécessairement au départ. Le transfert de compétences entre logiciels différents suppose aussi une base de connaissances préalable. Cela étant dit, les compétences numériques (comme plusieurs autres compétences d'ailleurs) peuvent être attribuées à l'une ou l'autre des trois catégories (savoir, savoir-être ou savoir-faire) selon l'angle choisi et les nuances exprimées par rapport à la compétence spécifique évoquée.

## Dix compétences se démarquent

Les employeurs identifient dix compétences prioritaires pour l'avenir (voir figure ci-dessous), bien réparties entre savoir, savoir-être et savoir-faire. Les principaux aspects relatifs au savoir-être identifiés par les intervenants du secteur (capacité d'adaptation, rigueur et sociabilité) sont très similaires aux constats énoncés dans l'étude du Forum économique mondial sur l'avenir des professions (2018). Il en va de même pour les compétences numériques et le service à la clientèle ainsi que pour les techniques de vente ("persuasion and negotiation").





# LES COMPÉTENCES D'AVENIR



## Les compétences numériques seront incontournables

La présente étude démontre clairement l'importance stratégique des compétences numériques, qui seront parmi les principales compétences d'avenir à maîtriser par les travailleurs du secteur. En effet, elles figurent en tête des priorités avec la capacité d'adaptation, les compétences liées au domaine du voyage et les compétences linguistiques. L'importance stratégique des compétences numériques s'explique notamment par le fait que le secteur des services de voyages est appelé à se transformer davantage que plusieurs autres secteurs à ce chapitre (selon l'étude du Forum économique mondial).

Le **cadre de référence du gouvernement du Québec** (voir lien en bas de page) définit douze dimensions parmi les compétences numériques. Ce cadre de référence vise le développement de la compétence numérique, définie par un ensemble d'aptitudes relatives à une utilisation confiante, critique et créative du numérique pour atteindre des objectifs liés à l'apprentissage, au **travail**, aux loisirs, à l'inclusion dans la société ou à la participation à celle-ci. Nous l'avons retenu car il apparaît exhaustif et a l'avantage d'avoir été produit assez récemment (avril 2019).

Parmi les douze dimensions des compétences d'avenir numériques, cinq dimensions (en bleu foncé) seront particulièrement critiques selon les acteurs du secteur des services de voyages. On peut d'ailleurs faire un lien direct entre certaines compétences du cadre conceptuel et les constats de la présente étude. En effet, les compétences « 5. Collaborer à l'aide du numérique (Teams, Slack, etc.) », « 6. Communiquer à l'aide du numérique » et « 7. Produire du contenu avec le numérique » (sur les réseaux sociaux notamment) seront particulièrement importantes au cours des prochaines années selon les experts consultés. Enfin, notons que le cadre conceptuel montre bien que les compétences numériques vont au-delà du savoir et du savoir-faire. En effet, le savoir-être occupe une place importante aussi (voir les compétences 1, 8 et 9 en particulier).

1. Agir en citoyen éthique à l'ère du numérique

2. Développer et mobiliser ses habiletés technologiques

3. Exploiter le potentiel du numérique pour l'apprentissage

4. Développer et mobiliser sa culture informationnelle

5. Collaborer à l'aide du numérique

6. Communiquer à l'aide du numérique

7. Produire du contenu avec le numérique

8. Mettre à profit le numérique en tant que vecteur d'inclusion et pour répondre à des besoins diversifiés

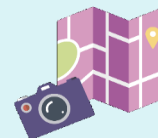
9. Adopter une perspective de développement personnel et professionnel avec le numérique dans une posture d'autonomisation

10. Résoudre une variété de problèmes avec le numérique

11. Développer sa pensée critique à l'égard du numérique

12. Innover et faire preuve de créativité avec le numérique

# LES COMPÉTENCES D'AVENIR (SUITE)



## Six grands types de connaissances numériques

Les connaissances numériques (que nous avons classées dans la catégorie "savoir") mises de l'avant par les employeurs dans le cadre de la présente étude se divisent en six grandes catégories. Elles concernent toutes les professions étudiées à l'exception des postes de guides, pour lesquels les employeurs jugent ces compétences secondaires. Les compétences liées à l'automatisation, l'intelligence artificielle et la réalité virtuelle sont largement passées sous silence par les organisations, peut-être parce qu'elles touchent un cercle restreint de travailleurs spécialisés, ou bien que la maturité numérique des organisations demeure insuffisante pour que ces compétences fassent partie des plans d'avenir à ce stade-ci.

1

**La bureautique  
(ex. suite Office)**

2

**Les plateformes et  
systèmes de réservation  
en ligne  
(ex. Amadeus, Apollo)**

3

**Les autres logiciels  
spécialisés ou  
applications  
(ex. Hotello, Ondago)**

4

**Le web  
(incluant une utilisation  
efficace des recherches  
internet)**

5

**Les réseaux sociaux  
(Facebook en tête)**

6

**Les plateformes  
collaboratives  
(ex. Teams, Slack, etc.)**

## LES COMPÉTENCES D'AVENIR (SUITE)



### Aucun des trois grands axes de compétences n'est à négliger pour l'avenir

Les compétences d'avenir soulevées par les entreprises se répartissent assez équitablement selon les trois grands axes de compétence : **savoir**, **savoir-être** et **savoir-faire**. Le tableau suivant montre que les compétences liées au **savoir** et au **savoir-être** seront en forte demande, particulièrement pour le délégué commercial et le préposé à l'accueil et à l'information touristique. En effet, pour ces deux professions dont le travail implique d'œuvrer auprès de la clientèle, la capacité d'adaptation, l'attitude et l'entregent sont des compétences importantes. Pour le délégué commercial, le travail sous pression a été souligné dans le cadre des entretiens individuels, et cela se reflète également dans la catégorie « capacité d'adaptation », l'une des principales compétences recherchées par les employeurs. Si le savoir-être apparaît comme moins critique pour le conseiller en voyages (selon les résultats du sondage) que pour les autres professions, les entretiens individuels ont donné un son de cloche différent à cet égard. Il faut donc interpréter ce résultat avec prudence. Il pourrait aussi être le reflet d'une numérisation grandissante des tâches pour cette fonction de travail. En ce qui concerne les compétences liées au savoir, le bilinguisme, les connaissances d'une région géographique et les compétences numériques seront particulièrement recherchées dans l'avenir pour les postes stratégiques. Notons que pour les préposés à l'accueil et à l'information touristique, le manque de compétences numériques en région, souligné dans le cadre des entretiens individuels, va dans le même sens que les résultats du sondage.

### Types de compétences d'avenir dans les professions stratégiques (savoir, savoir-être et savoir-faire)

Base : professions stratégiques au sein des organisations (plusieurs mentions possibles dans les compétences)

	Savoir	Savoir-être	Savoir-faire
Forfaitiste/acheteur (n : 31)	70 %	68 % -	40 %
Conseiller en voyages (n : 59)	80 % -	44 %	69 %
Coordonnateur de groupes/FIT (n : 31)	43 %	67 %	63 %
Guide-accompagnateur (n : 29)*	75 % -	81 % +	52 %
Délégué commercial (n : 61)	56 %	79 %	64 %
Guide de ville (n : 10)*	87 % +	66 % +	60 %
Préposé à l'accueil et à l'information touristique (n : 115)	82 %	78 %	48 %



+ Compétence plus ou moins marquée pour cette profession (écart statistiquement significatif par rapport aux autres professions).



Comment interpréter ces résultats? Pour les postes de conseiller en voyages, 80 % des répondants identifient au moins une compétence dans l'axe du **savoir**.

# LES COMPÉTENCES D'AVENIR (SUITE)



## Principales compétences d'avenir de type savoir dans les professions stratégiques

Base : professions stratégiques au sein des organisations (cinq mentions possibles pour les compétences)

SAVOIR										
	1. Être bilingue (à l'aise en anglais, etc.) %	2. Une bonne connaissance de la région (géographie, attraits, etc.) %	3. Connaissances numériques (bureautique, web, etc.) %	4. Une bonne connaissance du domaine du tourisme %	5. Détenir une formation en tourisme %	6. Une bonne connaissance des produits vendus par l'entreprise %	7. Avoir une bonne culture générale %	8. Avoir de bonnes connaissances en mathématiques %	9. Avoir des compétences économiques (commercial, etc.) %	10. Avoir un bon réseau de contacts %
Forfaitiste/acheteur (n : 31)	27	29	24	15	8	-	8	5	-	-
Conseiller en voyages (n : 59)	15	14	26	11	19 +	23 +	5	3	-	-
Coordonnateur de groupes/FIT (n : 31)	15 -	4 -	23	26	-	-	3	-	11	-
Guide-accompagnateur (n : 29)*	28	35	-	-	20	-	26 +	-	-	-
Délégué commercial (n : 61)	20	11	10	16	-	-	-	-	6	13 +
Guide de ville (n : 10)*	40	56	-	22	-	-	9	-	-	-
Préposé à l'accueil et à l'information touristique (n : 115)	46 +	34 +	23	20	-	-	2	-	-	-

+ Compétence **plus ou moins marquée** pour cette profession (écart statistiquement significatif par rapport aux autres professions stratégiques).

■ Compétence mentionnée plus fréquemment.



### Comment interpréter ces résultats ?

Pour les postes de conseiller en voyages, 23 % des répondants identifient la compétence d'avoir une bonne connaissance des produits vendus par l'entreprise.

# LES COMPÉTENCES D'AVENIR (SUITE)



## Principales compétences d'avenir de type savoir-être

Base : professions stratégiques au sein des organisations (cinq mentions possibles pour les compétences)

	SAVOIR-ÊTRE												
	1. Capacité d'adaptation (flexibilité, débrouillardise, autonomie, etc.) %	2. Être rigoureux et organisé %	3. Être sociable (entregent, etc.) %	4. Curiosité (désir d'apprendre, etc.) %	5. Avoir une bonne attitude (sympathique, gentil, etc.) %	6. Faire preuve de professionnalisme %	7. Être motivé %	8. Bonne gestion du stress %	9. Avoir de bonnes disponibilités %	10. Faire preuve de dynamisme %	11. Bonne créativité %	12. Être accueillant %	13. Capacité à travailler en équipe %
Forfaitiste/acheteur (n : 31)	49	14	10	7	-	-	15	-	-	-	-	-	-
Conseiller en voyages (n : 59)	29	6	9	9	-	4	-	-	-	-	-	-	-
Coordonnateur de groupes/FIT (n : 31)	37	41 <span style="color: orange;">-</span>	10 <span style="color: orange;">-</span>	-	-	-	9	10 <span style="color: green;">+</span>	-	-	-	-	-
Guide-accompagnateur (n : 29)*	35	49 <span style="color: green;">+</span>	30	14	-	16	-	6	4	-	-	-	-
Délégué commercial (n : 61)	38	18 <span style="color: green;">+</span>	35 <span style="color: green;">+</span>	-	11	4	5	-	-	4	11 <span style="color: green;">+</span>	-	4
Guide de ville (n : 10)*	31	-	27	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-
Préposé à l'accueil et à l'information touristique (n : 115)	31	9 <span style="color: orange;">-</span>	21	4	21 <span style="color: green;">+</span>	5	-	8	13 <span style="color: green;">+</span>	7	3	12 <span style="color: green;">+</span>	4

+ Compétence **plus ou moins marquée** pour cette profession (écart statistiquement significatif par rapport aux autres professions).

■ Compétence mentionnée plus fréquemment.



### Comment interpréter ces résultats?




Pour les postes de délégué commercial, 35 % des répondants identifient la compétence d'être sociable.

# LES COMPÉTENCES D'AVENIR (SUITE)



## Principales compétences d'avenir de type savoir-faire

Base : professions stratégiques au sein des organisations (cinq mentions possibles pour les compétences)

SAVOIR-FAIRE									
	1. Un bon service client %	2. Avoir l'expérience nécessaire (certification, etc.) %	3. Savoir appliquer les techniques de vente %	4. Une bonne capacité de communication (bien parler, etc.) %	5. Des compétences de négociateur %	6. Compétences en rédaction (à l'écrit, etc.) %	7. Bonne gestion des réservations %	8. Faire une bonne gestion d'équipe %	9. Une bonne qualité de guide (gestion d'itinéraire, etc.) %
<b>Principales professions du sous-secteur</b>	20	19	13	12	1	1	1	1	1
Forfaitiste/acheteur (n : 31)	-	30	-	-	10	-	-	-	-
 Conseiller en voyages (n : 59)	28	25	23 +	5	-	3	-	-	-
Coordonnateur de groupes/ FIT (n : 31)	11	27	14	15	-	-	5	5	-
 Guide-accompagnateur (n : 31)	20	12	-	17	-	-	-	-	5
Délégué commercial (n : 61)	14	12	39 +	15	-	-	-	-	-
 Guide de ville (n : 10)*	21	9	-	31	-	-	-	-	-
Préposé à l'accueil et à l'information touristique (n : 115)	31	2 -	-	20 +	-	-	-	-	-

+ Compétence **plus ou moins marquée** pour cette profession (écart statistiquement significatif par rapport aux autres professions).

■ Compétence mentionnée plus fréquemment.



### Comment interpréter ces résultats ?

Pour les postes de préposé à l'accueil et à l'information touristique, 31 % des répondants identifient la compétence d'offrir un bon service à la clientèle.

## LES COMPÉTENCES D'AVENIR (SUITE)



### **Pas de nouvelles professions pour l'avenir, mais des tâches revues**

Les experts du secteur ne s'attendent pas à ce que de nouvelles professions voient le jour en lien avec les diverses tendances qui affectent le secteur. Néanmoins, les intervenants interrogés sont d'avis que certaines tendances sectorielles, notamment celles concernant le numérique et les changements dans les habitudes des voyageurs, influenceront les compétences recherchées par les entreprises\*.

Par exemple, sans nécessairement constituer une profession en soi, la gestion des réseaux sociaux gagnera en importance du point de vue des compétences à maîtriser. Même principe pour la profession de programmeur/développeur, qui existe déjà dans d'autres secteurs, mais qui sera appelée à prendre de l'importance dans les services de voyage.

Certains pensent par ailleurs au poste de directeur et coordonnateur de banquets, qui inclura davantage de tâches liées aux nouvelles technologies (ex. utilisation des plateformes de vidéoconférence) et nécessitera plus de polyvalence, de flexibilité et une capacité accrue de s'adapter aux changements. D'ailleurs, dans le sous-secteur du tourisme d'affaires, une nouvelle formation permettant d'obtenir une certification en planification d'événements virtuels devrait éventuellement voir le jour.

Enfin, les guides locaux seront appelés à approfondir leurs connaissances et eux-mêmes expérimenter davantage les circuits afin d'enrichir l'expérience des clients.

\* Voir: Lien

# Chapitre 3

- **LES BESOINS EN COMPÉTENCES ET LES COMPÉTENCES D'AVENIR DANS LE SECTEUR DES LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS ET DE L'HÉBERGEMENT EN NATURE**





## LES COMPÉTENCES MANQUANTES

Lors d'une étude effectuée à l'automne 2019 pour le CQRHT, les entreprises interrogées avaient indiqué que **l'une des principales causes des difficultés de recrutement et/ou de rétention de leurs employés était en lien avec leurs compétences\***. Le sondage réalisé en 2020 a permis d'approfondir la question en demandant aux entreprises quelles étaient les compétences qu'elles considéraient comme manquantes.

### Trois axes importants pour les compétences manquantes

Le tableau suivant montre que les compétences liées au **savoir** et au **savoir-être** sont fortement manquantes pour les quatre professions étudiées. En ce qui concerne les compétences liées au **savoir-faire**, elles sont particulièrement déficientes pour les postes de superviseur et de coordonnateur d'événements.

#### Types de compétences manquantes dans les professions stratégiques (savoir, savoir-être et savoir-faire)

Base : professions stratégiques au sein des organisations (plusieurs mentions possibles dans les compétences)

	Savoir	Savoir-être	Savoir-faire
Préposé au service à la clientèle (n : 58)	38 %	39 %	25 %
Superviseur (n : 37)	38 %	40 %	31 %
Guide ou animateur (n : 28)	41 %	36 %	26 % +
Coordonnateur d'événements (n : 8)	42 %	33 %	42 %

+

+ Compétence **plus ou moins marquée** pour cette profession (écart statistiquement significatif par rapport aux autres professions).



**Comment interpréter ces résultats?** Pour les postes de préposé au service à la clientèle, à l'accueil et au renseignement touristique, 38 % répondants identifient au moins une compétence manquante dans l'axe du **savoir**.

\* Voir: SOM pour le CQRHT, Étude sur la main-d'œuvre des secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature, août 2019, [https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2019/09/Rapport-final\\_Main-doeuvre\\_Hebnature-et-LD.pdf](https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2019/09/Rapport-final_Main-doeuvre_Hebnature-et-LD.pdf)

# LES COMPÉTENCES MANQUANTES (SUITE)



## Principales compétences manquantes de type savoir

Base : professions stratégiques au sein des organisations (cinq mentions possibles pour les compétences)

SAVOIR							
	1. Compétences numériques (bureautique, web, etc.) %	2. Être bilingue (à l'aise en anglais, etc.) %	3. Connaissance des procédures de sécurité %	4. Connaissance de la région %	5. Connaissance du domaine de l'événementiel %	6. Bonne connaissance du domaine du tourisme %	7. Avoir de bonnes connaissances en mathématiques %
Préposé au service à la clientèle (n : 58)	14	13	7	3	1	1	1
Superviseur (n : 37)	14	14	9	1 <sup>+</sup>	1	1	1
Guide ou animateur (n : 28)	13	14	7	4	1	1	1
Coordonnateur d'évènements (n : 8)	14	14	11	3	6	6	-

<sup>+</sup> Compétence **plus ou moins marquée** pour cette profession (écart statistiquement significatif par rapport aux autres professions stratégiques).

<sup>■</sup> Compétence mentionnée plus fréquemment.

**Les compétences numériques, de même que le bilinguisme sont en tête des compétences de type savoir jugées particulièrement déficientes chez les candidats pour la plupart des professions du secteur des loisirs, du divertissement et de l'hébergement en nature.**



### Comment interpréter ces résultats?

Pour les postes de préposé au service à la clientèle, 13 % répondants identifient le bilinguisme comme compétence manquante.

# LES COMPÉTENCES MANQUANTES (SUITE)



## Principales compétences manquantes de type savoir-être

Base : entreprises ayant au moins un employé occupant le poste au sein de l'organisation (plusieurs mentions possibles pour les compétences)

SAVOIR-ÊTRE										
	1. Bonne gestion du stress %	2. Sens de la ponctualité %	3. Capacité à travailler en équipe %	4. Être sociable (entregent) %	5. Capacité d'adaptation %	6. Être rigoureux et organisé %	7. Bonne créativité %	8. Faire preuve de leadership %	9. Faire preuve de dynamisme %	10. Avoir de bonnes disponibilités
Préposé au service à la clientèle (n : 58)	11	2	8	7	5	3 -	4	2	2	2
Superviseur (n : 37)	12	9	9	9	5	6	3	4	3	2
Guide ou animateur (n : 28)	11	11	9	6	3	5 +	5	2	2	2
Coordonnateur d'évènements (n : 8)	11	3	6	8	3	6	8 +	6	3	-

+ Compétence **plus ou moins marquée** pour cette profession (écart statistiquement significatif par rapport aux autres professions stratégiques).

- Compétence mentionnée plus fréquemment.

### Des lacunes importantes au chapitre du savoir-être

Plusieurs entreprises estiment que la gestion du stress, l'assiduité, la capacité à travailler en équipe et à avoir de l'entregent sont des compétences manquantes chez les candidats visés pour la plupart des postes stratégiques.



#### Comment interpréter ces résultats?

Pour les postes de préposé au service à la clientèle, à l'accueil et au renseignement touristique, 11 % des répondants identifient la gestion du stress comme compétence manquante



## LES COMPÉTENCES MANQUANTES (SUITE)

### Principales compétences manquantes de type **savoir-faire**

Base : entreprises ayant au moins un employé occupant le poste au sein de l'organisation (plusieurs mentions possibles dans les compétences)

SAVOIR-FAIRE								
	1. Effecteur des transactions monétaires %	2. Gérer des ressources humaines %	3. Bon service client %	4. Faire une bonne gestion d'équipe %	5. Bonne capacité de communication %	6. Compétences en rédaction %	7. Connaissance des procédures en place %	8. Techniques de gestion d'horaire %
Préposé au service à la clientèle (n : 58)	6	5	4	4	2	2	2	1
Superviseur (n : 37)	6	9 +	4	6 +	2	2	2	2
Guide ou animateur (n : 28)	6	4	6	2	1	3	-	-
Coordonnateur d'évènements (n : 8)	11	14 +	3	14 +	3	-	3	3

+ Compétence **plus ou moins marquée** pour cette profession (écart statistiquement significatif par rapport aux autres professions stratégiques).

■ Compétence mentionnée plus fréquemment.

**Un manque plus important au chapitre de la gestion des ressources humaines et des capacités à effectuer des transactions monétaires.**



#### Comment interpréter ces résultats?

Pour les postes de préposé au service à la clientèle, à l'accueil et au renseignement touristique, 6 % des répondants identifient la connaissance des transactions monétaires comme compétence manquante.

# LES COMPÉTENCES D'AVENIR



## Principales compétences d'avenir dans les principales professions du secteur

Base : entreprises ayant au moins un employé occupant le poste au sein de l'organisation (plusieurs mentions possibles dans les compétences)

	1. Des compétences numériques (bureautique, web, etc.) %	2. Capacité d'adaptation (flexibilité, débrouillardise, autonomie, etc.) %	3. Être bilingue %	4. Bonne gestion du stress %	5. Être sociable (entregent) %	6. Bonne gestion d'équipe %	7. Faire preuve de leadership %	8. Faire preuve de dynamisme %	9. Une bonne connaissance du domaine du tourisme %	10. Être rigoureux et organisé %	11. Bon service client %	12. Bonne gestion des ressources humaines %	13. Capacité à travailler en équipe %
Préposé au service à la clientèle (n : 58)	26	22	14	9	9	-	-	7	7	5	12	-	2
Superviseur (n : 37)	14	24	5	14	-	19	16	3	-	3	-	5	-
Guide ou animateur (n : 28)	7	7	7	4	18	-	4	4	7	-	-	-	-
Coordonnateur d'évènements (n : 8)	38	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

### Des compétences d'avenir similaires à celles du secteur des services de voyages

Les compétences liées au **savoir** et au **savoir-être** seront particulièrement recherchées pour les principales professions dans le sous-secteur des loisirs, du divertissement et de l'hébergement en nature, comme c'est le cas pour les services de voyages.

Plus particulièrement, les entreprises chercheront des employés ayant des **compétences informatiques ou numériques, avec une capacité d'adaptation, qui sont bilingues, capables de gérer le stress et sociables.**



#### Comment interpréter ces résultats?

Pour les postes de préposé au service à la clientèle, à l'accueil et au renseignement touristique, 26 % des répondants identifient des compétences numériques.

# Chapitre 4

- LE DEC EN TOURISME



# ÉNONCÉS DE COMPÉTENCES DU DEC EN TOURISME ET ÉCARTS

## Des compétences axées sur le savoir-faire

En accord avec les objectifs d'un programme technique, la grande majorité des énoncés de compétences du programme d'études Techniques de tourisme (27 sur 29) se retrouvent dans la catégorie du **savoir-faire**.

Toutefois, on y retrouve seulement trois compétences liées de près ou de loin à la **transformation numérique** :

- Effectuer des recherches à caractère touristique;
- Exploiter divers moyens en matière d'information, de relations publiques et de publicité;
- Exploiter des données tirées de systèmes de réservation intégrés.

À la lumière des transformations technologiques qui bouleversent le secteur, ce cursus apparaît insuffisant pour préparer de manière optimale les candidats aux différents systèmes technologiques qu'ils auront à maîtriser sur le marché du travail, à la gestion des réseaux sociaux, etc..



72 % des entreprises estiment être assez ou très avancées en matière de transformation numérique  
75 % comptent accorder un niveau de priorité plutôt ou très élevé à la transformation numérique dans les 3 prochaines années



54 % des entreprises estiment être assez ou très avancées en matière de transformation numérique  
78 % comptent accorder un niveau de priorité plutôt ou très élevé à la transformation numérique dans les 3 prochaines années

Toujours dans le cadre **du programme d'études Techniques de tourisme**, le **savoir** et le **savoir-être** se limitent chacun à une compétence :

- Se situer par rapport aux différences culturelles (savoir);
- Établir des relations professionnelles en tourisme (savoir-être).

À la lumière des tendances lourdes observées en matière de **savoir-être**, une place accrue pourrait vraisemblablement être faite au développement de ce type de compétences dans le cadre de la refonte du DEC en tourisme, notamment la capacité d'adaptation.

# COMPÉTENCES À DÉVELOPPER PAR LE DEC EN TOURISME



En résumé, à la lumière des constats de cette étude, le programme d'études Techniques de tourisme devrait continuer à développer les compétences de base actuellement prévues au programme, mais intensifier et élargir considérablement les compétences requises liées à la transformation numérique, augmenter la part accordée à la connaissance approfondie de la géographie et des destinations ainsi que réfléchir aux possibilités d'intégrer des manières de développer davantage les compétences liées au savoir-être.

**Le programme collégial devrait permettre de développer les compétences et connaissances suivantes :**

## Savoir

- + • Connaissances géographiques sur les destinations et les régions (ex. pour être capable de faire vivre des coups de cœur et mieux accompagner les clients).
- + • Compétences numériques (ex. gestion des réseaux sociaux et du marketing numérique, maîtrise des outils informatiques, plateformes numériques, logiciels de réservation en ligne, de la suite MS Office, de gestion de la relation client [CRM]).
- + • Connaissance approfondie des cinq secteurs du tourisme (ex. connaître les tendances sectorielles, produits touristiques, la forfaitisation).
- Connaissance des langues et bilinguisme.

## Savoir-être

- + • Capacité d'adaptation (ex. autonomie, débrouillardise et capacité de s'adapter rapidement aux changements technologiques et numériques).
- Rigueur et organisation.
- Sociabilité.

## Savoir-faire

- Capacité de communication (ex. s'exprimer clairement, vulgariser).
- + • Service à la clientèle et expérience client (ex. approche personnalisée, accompagner le client).
- Techniques de vente (ex. pour être capable d'attirer les touristes au Canada).

+ : Compétences à développer davantage





# PERCEPTIONS ET ÉVOLUTION DU DEC EN TOURISME

Les entretiens en profondeur avec les intervenants du secteur permettent de dégager cinq constats en lien avec le DEC en tourisme. Chaque constat est accompagné de suggestions d'amélioration.

1

Offre de formation jugée désuète et mal adaptée à la réalité du secteur  
(ex. les logiciels utilisés par les entreprises ne sont pas ceux appris à l'école).



## Améliorations

- Développer davantage les compétences numériques dans le programme :
  - capacité à utiliser les réseaux sociaux;
  - moteurs de recherche;
  - plateformes de vidéoconférence;
  - logiciels de la suite MS Office;
  - logiciel de gestion de la relation client (CRM).
- Intégrer de nouveaux contenus :
  - entrepreneuriat;
  - gestion de projets;
  - marketing numérique;
  - tourisme durable, international, humanitaire, création de forfaits voyages;
  - impact de la COVID sur le secteur;
  - destinations québécoises;
  - rôle des hôtels et centres de congrès dans le sous-secteur du tourisme d'affaires.

2

Plusieurs enseignants ne sont plus à jour par rapport aux réalités des différents sous-secteurs et les méthodes d'enseignement remontent souvent à une autre époque.



## Améliorations

- Encourager les enseignants à mettre à jour leurs compétences et connaissances du secteur pour motiver davantage les jeunes pendant les cours.



# PERCEPTIONS ET ÉVOLUTION DU DEC EN TOURISME

3

Les libellés des programmes n'attirent pas les jeunes.



## Améliorations

Mettre de l'avant les changements technologiques dans les entreprises (ex. l'utilisation de plus en plus répandue du numérique) dans la façon de publiciser le programme aux jeunes.

4

L'enseignement magistral et théorique n'est plus adapté aux attentes et besoins des nouvelles générations.



## Améliorations

- Prévoir une formule d'alternance travail-études (ex. 50 %/50 %).

Permettre aux étudiants de développer une expérience sur le terrain pour faciliter leur accès aux professions et aux entreprises :

- stage;
- projet collaboratif;
- visites en entreprise en cours de programme.

5

Formation de longue durée ne permettant pas suffisamment de spécialisation.



## Améliorations

Prévoir des modules d'apprentissage de courte durée, indépendants les uns des autres, plus flexibles et personnalisables (ex. gestion de projets), par opposition à un bloc de 2520 heures comprenant seulement trois parcours (A, B ou C).