

L'IMPORTANCE DES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES (SOFT SKILLS) EN TOURISME D'AFFAIRES

Vous avez probablement déjà entendu parler de compétences comportementales ou savoir-être professionnel (soft skills). Ces compétences essentielles que tous les employeurs cherchent à détecter chez un candidat ou à développer chez les collaborateurs qui sont déjà dans l'organisation. Bien que l'origine de ce concept remonte aux années 1930, ce n'est qu'à partir des années 1990 que les soft skills sont identifiées comme une compétence importante qui doit être valorisée chez les employés.

Pour cause, et comme le démontre cet article publié dans *The Conversation*, les décennies 1980 et 1990 ont été marquées par plusieurs innovations managériales, dont la considération des employés comme des talents plutôt que de la main-d'œuvre. Avec l'arrivée et la généralisation de l'usage de l'Internet à compter des années 2000, le monde du travail va connaître de nouveaux bouleversements qui exigent des comportements adaptés à la nouvelle réalité d'un monde de plus en plus connecté, rapide et ouvert.

du savoir-faire et du savoir-être d'un individu lui permettant de s'adapter à un environnement organisationnel en perpétuelle transformation. À ce titre, on peut citer ici quelques exemples comme l'aptitude à résoudre des problèmes, l'intelligence émotionnelle, la pensée critique, la gestion du stress ou le leadership.

POURQUOI CE SONT DES COMPÉTENCES IMPORTANTES EN TOURISME D'AFFAIRES



QUE VEUT DIRE *SOFT SKILLS*?

Les *soft skills*, ou les compétences comportementales selon l'Office québécois de la langue française (OQLF) désignent l'ensemble des aptitudes personnelles, des connaissances empiriques et des valeurs que possède un individu par son expérience de vie et qui le rendent apte à occuper des fonctions, un travail. Dans le même ordre d'idée, un [article](#) publié par plus de 15 chercheurs sur le site de la Commission européenne définissent les *soft skills* comme les capacités élémentaires de gestion, personnelles et interpersonnelles essentielles pour qu'un individu soit efficace sur le lieu de travail ou dans sa vie personnelle.

À partir de ces définitions, on peut déduire que les *soft skills* constituent un ensemble de compétences relevant

Bien que les *soft skills* soient importantes dans tous les secteurs, leur développement en tourisme d'affaires est encore plus apprécié. Pour cause, la nature des activités associées au tourisme d'affaires, leur contexte et leur rythme exigent des collaborateurs de ce secteur le développement d'un certain nombre de compétences leur permettant de répondre efficacement aux besoins de leurs clients. Plus concrètement, les collaborateurs doivent développer :

- **Un sens du relationnel exceptionnel** : la communication dans le tourisme d'affaires présente plusieurs caractéristiques, dont le fait qu'elle soit multiniveaux (B2B, B2C), multiculturelle et multiplateforme. À partir de là, un employé doit

RÉFLEXION



Le recours de plus en plus fréquent aux modèles de l'IA générative dans les organisations transforme profondément les milieux de travail et plusieurs employés se sentent menacés et dépassés par le rythme d'adoption de cette nouvelle technologie. Cependant, les collaborateurs ayant des qualités d'adaptabilité, de résilience, d'agilité et de facilité d'apprentissage peuvent percevoir l'arrivée de l'IA comme une opportunité pour améliorer leur productivité au travail.

essayer d'adapter sa communication avec ses différents partenaires en fonction de leurs besoins, préoccupations et objectifs. Dans le cadre de la planification d'un événement, un délégué commercial doit à titre d'exemple essayer d'appréhender les objectifs stratégiques de l'événement de son client avant de s'intéresser aux dimensions logistiques.

- **Un esprit de résolution de problème aiguisé** : la complexité de l'organisation d'un événement d'affaires n'est plus à démontrer et plus particulièrement lorsqu'il s'agit d'événement à vocation internationale. Des problèmes, souvent complexes, peuvent survenir à tout moment et exigent une prise de décision rapide. Dès lors, il faut faire preuve d'analyse et d'agilité dans la mesure où il faut parfois prendre des décisions même s'il manque des informations. À titre d'illustration, un gestionnaire de DMC qui accueille un événement international doit faire preuve de flexibilité pour adapter les activités à une clientèle en situation de handicap.
- **Une ouverture aux sensibilités interculturelles**: dans les grandes métropoles, les événements d'affaires sont souvent internationaux et la maîtrise de plusieurs langues étrangères est une exigence de plusieurs organisations du tourisme d'affaires. Nonobstant la maîtrise d'une langue, il faut saisir aussi les codes culturels du client pour ne pas créer de frustrations. Il peut s'agir par exemple des exigences alimentaires et/ou vestimentaires et /ou culturelle comme le rapport au temps ou à la hiérarchie.

Finalement, il y a lieu de souligner que la tâche d'amélioration des compétences comportementales n'incombe pas seulement à chacun des collaborateurs. Les organisations ont aussi un rôle pour le développement des *soft skills* de leurs équipes en proposant des formations et des ateliers de développement personnel. À terme, cela devrait se traduire pour une amélioration de la performance des employés et de la productivité de l'organisation.

POUR ALLER PLUS LOIN

Combalbert (s.d). Soft Skills : le guide complet des compétences essentielles.

[En ligne](#)

Comundi (2025). La liste des 8 soft skills incontournables pour réussir en 2025.

[En ligne.](#)



BON À SAVOIR

L'investissement dans le développement des *soft skills* peut avoir des effets quantifiables sur la performance de l'entreprise. Une étude publiée par des chercheurs indiens dans la prestigieuse revue *Journal of political Economy* a démontré que la formation des employés aux compétences non techniques sur le lieu de travail a permis des gains de productivité de 13.5%.

LA FORMATION DES EMPLOYÉS AUX COMPÉTENCES NON TECHNIQUES SUR LE LIEU DE TRAVAIL A PERMIS DES GAINS DE PRODUCTIVITÉ DE

13,5%

Si vous souhaitez savoir comment mesurer l'effet des *soft skills* sur la productivité de votre organisation, le livre *Proving the value of soft skills. Measuring impact and calculating ROI* (accessible gratuitement sur le site du [ROI Institute ici](#)) est incontournable.